



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**“Fiscalización Electoral y Competencia Laboral en el Jurado  
Nacional de Elecciones, Lima 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Cordova Vargas, Haydee Alejandrina (ORCID: 0000-0002-1424-0350)**

**ASESOR:**

**Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID 0000-0002-8033-3424)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de políticas públicas**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente proyecto de investigación.

A todos aquellos quienes encuentran en la ciencia, tecnología e investigación los instrumentos para engendrar conocimiento e innovar todos los ámbitos del pensamiento humano.

## Agradecimiento

La ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándome. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivador, me decías que lo lograría perfectamente. Me ayudaste hasta donde te era posible, Incluso más que eso. Muchas gracias, amor (R.A.H.)

## Índice de contenido

<i>Caratula</i> .....	<i>i.</i>
<i>Dedicatoria</i> .....	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i> .....	<i>iii</i>
<i>Índice de Contenidos</i> .....	<i>iv</i>
<i>Índice de Tablas</i> .....	<i>vi</i>
<i>Índice de Gráficos y Figuras</i> .....	<i>viii</i>
<i>Resumen</i> .....	<i>ix</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>x</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>1</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO</i> .....	<i>7</i>
<i>III. METODOLOGÍA</i> .....	<i>26</i>
3.1 <i>Tipo y Diseño de la Investigación</i> .....	<i>26</i>
3.2 <i>Variables y Operacionalización</i> .....	<i>27</i>
3.3 <i>Población, muestra</i> .....	<i>28</i>
3.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	<i>29</i>
3.5 <i>Procedimientos</i> .....	<i>34</i>
3.6 <i>Métodos de análisis de datos</i> .....	<i>35</i>
3.7 <i>Aspectos éticos</i> .....	<i>35</i>
<i>IV.RESULTADOS</i> .....	<i>37</i>
4.1 <i>Análisis Descriptivo</i> .....	<i>37</i>
4.2 <i>Tablas cruzada</i> .....	<i>42</i>
4.3 <i>Análisis Inferencial</i> .....	<i>46</i>
<i>V.-DISCUSION</i> .....	<i>52</i>
<i>VI.-CONCLUSIONES</i> .....	<i>56</i>
<i>VII.RECOMENDACIONES</i> .....	<i>57</i>
<i>REFERENCIAS</i> .....	<i>59</i>
<i>ANEXOS</i> .....	<i>61</i>

<i>Anexo 1</i>	<i>Operacionalización de las Variables .....</i>	<i>61</i>
<i>Anexo 2</i>	<i>Instrumento de investigación .....</i>	<i>65</i>
<i>Anexo 3</i>	<i>Certificado de Validación del Instrumento.....</i>	<i>69</i>
<i>Anexo 4</i>	<i>base de datos.....</i>	<i>79</i>
<i>Anexo 5</i>	<i>Prueba piloto .....</i>	<i>90</i>
<i>Anexo 6</i>	<i>Carta de Presentación .....</i>	<i>94</i>
<i>Anexo 7</i>	<i>Declaratoria de autenticidad del autor.....</i>	<i>96</i>
<i>Anexo 8</i>	<i>Declaratoria de autenticidad del asesor.....</i>	<i>97</i>
<i>Anexo 9</i>	<i>Acta de Sustentación.....</i>	<i>100</i>
<i>Anexo 10</i>	<i>Autorización de Publicación en el repositorio .....</i>	<i>99</i>
<i>Anexo 11</i>	<i>Autorización de la version final del trabajo de tesis.....</i>	<i>100</i>
<i>Anexo 12</i>	<i>Pantallazo de turnitin .....</i>	<i>101</i>

## Índice de tablas

Tabla 1	Variable 1: Operacionalización de la variable fiscalización electoral descentralizada.....	29
Tabla 2	Variable 2: Operacionalización de la variable competencia laboral.....	29
Tabla 3	Distribución de la población de estudio.....	32
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento Fiscalización electoral según alfa de cronbach.....	33
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento competencia laboral según alfa de cronbach.....	33
Tabla.6	Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento fiscalización electoral y competencia laboral.....	34
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable Fiscalización electoral desde la perspectiva de los colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones,Lima2018.....	37
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable Competencia laboral desde la perspectiva de los colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.....	38
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de gestión estratégica de la variable fiscalización electoral.....	39
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión proceso operativo de la variable fiscalización electoral.....	40
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de soporte y apoyo de la variable fiscalización electoral.....	41
Tabla 12	Tabla cruzada entre la variable Fiscalización electoral y competencia laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima, 2018.....	42

Tabla 13	Tabla cruzada entre la dimensión proceso de gestión estratégica y la variable competencia laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima,2018.....	43
Tabla 14	Tabla cruzada entre la dimensión proceso operativo y la variable competencia laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima,2018.....	44
Tabla 15	Tabla cruzada entre la dimensión proceso de soporte y ayuda y la variable competencia laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima,2018.....	45
Tabla16	Cuadro de la prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	46
Tabla 17.....	Prueba de correlación entre las variables Fiscalización electoral y Competencia laboral.....	48
Tabla 18	Prueba de correlación entre la dimensión Proceso de gestión estratégico y la variable Competencia laboral.....	49
Tabla 19	Prueba de correlación entre la dimensión Proceso operativo y la variable Competencia laboral.....	50
Tabla 20	Prueba de correlación entre la dimensión Proceso de soporte y ayuda y la variable Competencia laboral.....	51

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	<i>Representación gráfica de la variable Fiscalización electoral ....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Representación gráfica de la variable Competencia laboral.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Representación gráfica de la dimensión Proceso de gestión estratégica .....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Representación gráfica de la dimensión Proceso operativo .....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 5</i>	<i>Representación gráfica de la dimensión Proceso de soporte y apoyo .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 6</i>	<i>Representación gráfica de la tabla cruzada entre las variables Fiscalización electoral y Competencia laboral.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 7</i>	<i>Representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso de gestión estratégica y Competencia laboral.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 8</i>	<i>Representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso operativo y la variable Competencia laboral.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 9</i>	<i>Representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso de soporte y ayuda y la variable Competencia laboral....</i>	<i>45</i>



## RESUMEN

La presente tesis titulada Fiscalización Electoral y Competencia Laboral en el Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018, tuvo como objetivo principal conocer si existía relación significativa entre la fiscalización electoral y la competencia laboral desde la perspectiva de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de alcance descriptivo- correlacional, teniendo como muestra de estudio a 37 trabajadores. La obtención de datos se realizó mediante búsqueda de información bibliográfica acerca del contenido teórico de las variables planteadas, además, se aplicaron dos instrumentos, uno para la variable Fiscalización electoral, el cual contenía 31 ítems con opción de respuesta múltiple, y otro cuestionario para la variable Competencia laboral, el cual también tenía cinco opciones de respuesta basados en la escala de Likert.

El procesamiento de datos se realizó mediante el SPSS, en cual se pudo conocer los datos estadísticos e inferenciales que perseguía esta investigación. Por otro lado, la prueba de normalidad Shapiro Wilk, arrojó que los datos no eran paramétricos por lo que se tuvo que aplicar la prueba de Rho de Spearman, ya que los datos tenían una distribución anormal y las variables eran de naturaleza cualitativa. El estudio concluye en que entre la variable Fiscalización electoral y Competencia laboral, existía una asociación positiva moderada  $\rho = ,696$ , con un nivel de significancia alta  $P ,000$ .

Palabras claves: gestión por proceso en la fiscalización electoral, Competencia laboral, gestión operativa, sustento y apoyo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this thesis entitled Electoral Inspection and Labor Competition in the National Election Jury, Lima 2018, was to find out if there was a significant relationship between labor inspection and labor competition from the perspective of the workers of the National Election Jury.

This research had a quantitative approach, with a non-experimental design and a descriptive-correlational scope, having as study sample 37 workers. Data collection was performed by searching bibliographic information about the theoretical content of the variables proposed, in addition, two instruments were applied, one for the variable Labor Inspection, which contained 31 items with a multiple response option, and another questionnaire for the variable Work competency, which also had five response options based on the Likert scale.

The data processing was carried out through the SPSS, in which the statistical and inferential data that this research was pursuing could be known. On the other hand, the Shapiro Wilk normality test showed that the data were not parametric, so the Spearman's Rho test had to be applied, since the data had an abnormal distribution and the variables were qualitative in nature. The study concludes that between the variable Labor Inspection and Labor Competition, there was a moderate positive association  $\rho = .696$ , with a high significance level  $P, 000$ .

**Keywords:** Labor inspection, Labor competence, process management, operational management, sustenance and support.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad actual entorno a las organizaciones, se enmarca en una serie de cambios necesarios dentro del campo cultural, de avance y desarrollo tecnológico, social y económico. A su vez, esto responde a un sentido competitivo entre compañías por querer suplir las necesidades urgentes de la demanda, demanda que actualmente requiere de un servicio más personalizado y más considerando a la administración como eje esencial para satisfacer dichas necesidades de la ciudadanía. Respecto a este punto y en relación a la administración electoral, ha habido grandes cambios que suponen hacer de la administración electoral, un servicio más al alcance de la demanda ciudadana, que no solo cumpla su servicio, sino que, además, genere confianza y que la ciudadanía vea sea testigo de una capacidad de respuesta más eficiente. Es en este sentido, como la gestión pública ha tenido que reinventar su gestión por procesos para obtener resultados que no solo ayuden con el funcionamiento propio de la institución; sino que, además, satisfaga las demandas de la ciudadanía de manera óptima y eficiente.

Basados en esta realidad, la gestión pública se sustenta en la labor que los servidores públicos hagan respecto a sus obligaciones y en concordancia con los principios establecidos por la constitución, ya que ellos son los encargados de establecer el contacto entre la institución pública y el ciudadano

El cargo público engloba distintas funciones que se deben de yuxtaponer al solo hecho de ser parte de la cadena de atención al ciudadano, dichas funciones están comprendidas en realizar los procesos de manera competitiva en función a responder al derecho que tienen los ciudadanos de recibir atención oportuna y adecuada por parte de la entidad pública y también, establecer y desarrollar con adecuada sistematización y responsabilidad la gestión por procesos. Todo esto se forja en ejes centrales como son la competitividad, el compromiso y la responsabilidad de querer mantener la mejora continua frente a la realidad situación, muchas veces adversa, a la que la gestión pública se enfrenta.

Haciendo génesis sobre los inicios republicanos de Lima, cabe resaltar que no existía una entidad principal encargada de fiscalizar o promover las elecciones populares, es por ello, que en 1931 se decide crear el Jurado Nacional de Elecciones (conocido por sus siglas JNE) como institución que se encargada de velar por esos vacíos constitucionales que a la fecha estaban sin recibir atención. Para que ejerza su función, en la constitución del año 1933 se estipula su autonomía como entidad pública frente a otras instituciones dándole jerarquía de poder supremo. Con esto, limita cualquier injerencia de alguna otra entidad sobre el JNE. Luego, bajo circunstancias cuestionables, se crean la Oficina Nacional de Procesos Electorales y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

A inicios de sus funciones, El Jurado Nacional de Elecciones, presentó continuas falencias en torno a su desarrollo, ya que no se evidenciaban reglas claras en torno a los procesos de funcionamiento ni tampoco, en torno al desempeño del personal. No había normas establecidas en relación a la fiscalización electoral, ni a la competitividad laboral de los trabajadores públicos, esto se ha ido estableciendo con gran arraigo desde el año 2006.

Mediante la Resolución N°130-2008-JNE, se establece que parte de las funciones es la de planificar, coordinar, controlar y ejecutar todas las actividades relacionadas a los procesos electorales del país, entendiéndose como parte de dichos procesos electorales a las consultas populares.

Por otro lado, para que la DNFPE pueda cumplir con su fiscalización electoral, este se divide en procesos centralizados y descentralizados. Por un lado, los procesos centralizados, son realizados por colaboradores de planta de la DNFPE, por otro lado, el proceso descentralizado, está desarrollado por fiscalizadores descentralizados, los cuales están ubicados en todas las provincias y regiones del Perú, siendo estos representantes activos.

Desde el año 2013 hasta el año 2018, como parte del trabajo como colaborador en el JNE, se pudo conocer que la ciudadanía no tenía completo conocimiento sobre las funciones del JNE ni del DNFPE, esto ayudó a dramatizar y poner en concreto la realidad situacional de la institución, donde

se conoció la falta de posicionamiento en el marco institucional de entidades públicas reconocidas por la población, y esto respondía a una gestión ineficiente de los procesos de fiscalización y también, a un nivel de competitividad laboral que no respondía a lo que la institución ofrecía y tampoco, a lo que la ciudadanía demandaba. Adicional a esto, también se pudo conocer que de ciertas falencias que giraban en relación a factores como: a la desconfianza generada entre la institución y la ciudadanía, la insatisfacción por parte del personal que laboraba, quejas por la lentitud en los procesos por parte de las organizaciones políticas, además de agresiones físicas y verbales contra el personal de la ONPE, JNE y de la RENIEC.

Otra arista encontrada, fue la de la fiscalización electoral y su gestión por procesos de manera descentralizada, y esto porque se pudo conocer que la aplicación de la normativa electoral, lentitud y constantes cortes del SIPE (Sistema de información de procesos electorales), además de una evidente sobre carga laboral en los trabajadores, lo cual hacía que el servicio ofrecido a la ciudadanía no fue el más adecuado, también se demostró incompetencias por parte del personal al momento de utilizar el sistema SIPE, los colaboradores no recibían apoyo ni soporte por parte de sus superiores, había ausencia de capacitaciones y un evidencia clima laboral tenso

Basado en esta realidad problemática que se pudo conocer respecto al área de fiscalización electoral, se plantean la siguiente pregunta general de investigación: ¿Qué relación existe entre en la fiscalización electoral y la competencia laboral según los trabajadores descentralizados, del JNE, Lima 2018? Y como parte del problema específico:

¿Qué relación existe entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, según los colaboradores descentralizados DNFPE del JNE, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre proceso operativo y la competencia laboral, según los colaboradores descentralizados de la DNFPE del JNE, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre el proceso de soporte o apoyo y la competencia laboral, según los colaboradores descentralizados, de la DNFPE del JNE, Lima 2018?

Se plantearon la justificación teórica, práctica y metodológica, para este fin se detallará por justificación de ellos el motivo, la finalidad y la utilidad de la presente investigación.

La Justificación teórica, responde a que la fiscalización electoral y la competencia laboral están relacionados, representan un tema importante que ha sido manejado con poco énfasis por la administración y que ahora, toma especial atención frente a la ineficiente actuación de muchas entidades públicas que no han sabido responder a lo que pide y necesita la ciudadanía. Además, esta investigación podrá ahondar más en el tema de la fiscalización electoral y la gestión por procesos desde la mirada de la administración pública, de igual manera, en el tema de competencia laboral, lo cual ha quedado soslayado a instituciones no gubernamentales y que ahora, frente a un mejoramiento de los servicios públicos, se ha puesto el interés en conocer cuan competitivos están los servidores públicos para ejercer sus funciones y así contribuir eficientemente al correcto funcionamiento de las instituciones estatales.

Esta investigación busca ser también un referente teórico para otras investigaciones, donde se analice las dimensiones estudiadas y su correlación, con el fin de contribuir a la divulgación de instituciones.

Respecto a la justificación práctica, la presente investigación se pretende conocer la fiscalización de los procesos electorales, lo cual permitirá mejorar la competencia laboral por parte de los trabajadores descentralizados del JNE, pudiendo ser esto un desencadenante para abrir la visión cerrada en la que se ha envuelto los procesos internos de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, donde no siempre se ha puesto de relieve la competencia laboral de sus trabajadores. En adición, también se pretende conocer el nivel de competencia laboral y si satisface las necesidades de los ciudadanos y usuarios internos.

Los resultados de este estudio, podrán ser direccionados al área competente para que puedan ser revisados, analizados y posiblemente considerados como parte de una retroalimentación institucional, que después conlleve a ayudar a la planeación de nuevas estrategias y técnicas de mejoramiento interno en el Jurado Nacional de Elecciones.

Además, con el presente estudio de investigación se pretende beneficiar al Jurado Nacional de Elecciones, que contará con un instrumento de gestión en la toma de decisiones, que permita conocer la relación entre los procesos de la gestión de fiscalización electoral y su relación con las competencias laborales por parte de los servidores públicos que laboran en dicha entidad, lo que permite que se cuente con información confiable para futuros planes de mejora dentro de la institución. Esta investigación también servirá como fuente de información para otras investigaciones que contengan las mismas variables de estudio o casuística.

Finalmente, en cuanto a la justificación metodológica, los cuestionarios utilizados podrán ser usados o adecuados a otras realidades problemáticas que estudien las mismas variables como son la gestión procesos en la fiscalización electoral y la competencia laboral, esto permitirá que el instrumento sea optimizado y por ende, sirva como herramienta para otros investigadores.

El objetivo general que se propone este estudio fue: Determinar si hay una relación entre la fiscalización electoral y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

Como parte de los objetivos específicos, se tiene: 1. Determinar si existe la relación entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral según los colaboradores de la DNFPE del JNE, Lima 2018.

2. Determinar si existe relación entre el proceso operativo y la competencia laboral según los colaboradores de la DNFPE del JNE, Lima 2018.

3. Determinar si existe relación entre el proceso de soporte y apoyo y la competencia laboral según los colaboradores de la DNFPE del JNE, Lima 2018.

Por otro lado, la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre

la fiscalización electoral y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

Siguiendo, las hipótesis específicas son: 1. Existe la relación significativa entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

2. Existe relación significativa entre los procesos operativos y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018. 3. Existe relación significativa entre el proceso de soporte o apoyo y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.



## II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo, se presentan los estudios previos a esta investigación, en cuanto a los antecedentes, fundamentos científicos, técnicos y humanistas.

En primer lugar, Cerna y Martínez (2019) elaboraron un trabajo de investigación acerca de la Competencia laboral en trabajadores administrativos del sector público, precisamente, en la Municipalidad de Chancay, del cual nació como objetivo principal conocer en gran medida cómo se presentan las competencias laborales en dichos trabajadores que están bajo la gestión pública. Para el desarrollo de esta investigación, las autoras optaron por la investigación es no experimental, de tipo básico y con alcance descriptivo donde recogieron datos de hechos ya ocurridos, teniendo como población delimitada a 170 empleados públicos del área administrativa de dicha Municipalidad; a quienes, a su vez, se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas lo cual permitió tener información confiable. Los hallazgos al que llegan las autoras son que el 64% de empleados presentaban un nivel bajo de competencia laboral frente a un 36% de encuestados que evidenció un nivel medio, y con ello, el 0%, es decir ni un trabajador, demostró tener un nivel alto.

Siguiendo, Abanto y Cabrera (2018) con su estudio sobre las competencias laborales y la satisfacción laboral, tuvieron como finalidad conocer la relación entre competencia laboral y satisfacción laboral en los empleados del área de análisis de créditos de una empresa financiera ubicada en Virú. El tipo de investigación es cuantitativo correlacional, basado en el método científico, con un diseño descriptivo, a nivel explicativo no experimental. La información recopilada por parte de los autores, se dio mediante la aplicación de 2 encuestas, una por cada variable, dicha información fue procesada mediante técnicas estadísticas de tipo descriptiva e inferencial, como fue la prueba de Rho de Spearman para conocer la correlación entre ambas variables. Parte de los resultados al que llegaron los autores es que con un valor Rho de 0.495 y un nivel de significancia de 0,026, pudieron demostrar que entre las variables competencia laboral y satisfacción laboral existía una correlación positiva moderada, confirmando así su hipótesis de investigación.

La tesis de Hernández (2017) sobre la Competencia laboral de los servidores públicos, tuvo como propósito estudiar las características de las competencias y también los niveles de desarrollo laboral en los trabajadores del INGEMMET (Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico). Para ello, el autor optó por un tipo de investigación básica con diseño no experimental, teniendo como herramienta de compilación de información una escala de opinión que fue aplicado a 120 trabajadores de dicha entidad pública. El estudio evidenció que, en cuanto a las competencias intelectuales, el 82,5% evidenció tener un nivel alto; por otro lado, en cuanto a las competencias personales, el 84,2% también presentaron un nivel alto, además, en las competencias tecnológicas, demostraron que 72,7% también obtuvo un nivel alto, y por último, en cuanto a las competencias de emprendimiento y de tipo empresarial, el 59, 2%, es decir, 71 empleados encuestados, demostraron tener un nivel alto. Este resultado es interesante porque permite observar las competencias tecnológicas. El autor concluye en que en el INGEMMET existe un alto nivel de desarrollo laboral, acompañado de una alta competitividad laboral dentro de sus cuatro características fundamentales: intelectuales, personales, tecnológicas y empresariales.

Continuando, Pérez y Quispe (2018) realizaron una investigación sobre la competencia laboral y la administración de los recursos humanos, con el fin de determinar su relación en torno a un grupo de trabajadores del sector público, específicamente de la Municipalidad de Huancavelica. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental y con base a un alcance descriptivo y correlacional. Aplicaron una encuesta a 80 trabajadores para poder tener información, y dicha información recibió un tratamiento estadístico descriptivo e inferencial, mediante la prueba de Pearson para responder a los objetivos e hipótesis planteadas. Desacuerdo a los resultados se demostró que, entre competencia laboral y administración del talento humano, existía una correlación positiva alta, con un porcentaje del 71, 0%. Por lo que los autores concluyeron en que, a una mayor gestión de las competencias laborales, habrá una mayor y mejor administración de los recursos humanos.

En adición, Solsol (2017) con su tesis titulada competencias laborales y buenas prácticas del talento humano, se propuso conocer si existía relación entre las competencias laborales y la gestión en cuanto a las buenas prácticas en un centro de salud de la ciudad de Tarapoto. Para desarrollar este estudio, la autora eligió un diseño no experimental, sin manipulación de las variables, además optó por un tipo de investigación aplicada con alcance correlacional. La muestra de estudio fueron 30 colaboradores de dicho centro de salud, quienes respondieron a dos cuestionarios administrados por la investigadora, quien procesó toda la información usando el estadístico SPSS, por medio del cual aplicó la prueba de Rho de Spearman para validar o no su hipótesis planteada. Los resultados obtenidos demostraron que existía una baja correlación entre las variables competencias laborales y buenas prácticas, esto con un valor de 0,138, y con una significancia de 0,468, rechazando así la hipótesis de investigación. Además, los resultados también evidenciaron que el 63.2% de encuestados consideraban a la gestión de buenas prácticas como inadecuadas y el 53.3%, manifestó que las competencias laborales son adecuadas.

Cruzado (2014) según esta tesis, el modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos, se planteó como objetivo principal mejorar la productividad de una asociación de Mypes, mediante el aseguramiento de los niveles de producción, maximización de la disponibilidad de las máquinas, reducción de la existencia de repuestos, maximizar los trabajos programados, garantizar la seguridad y maximizar la productividad de los trabajadores. siendo su actividad primordial. En la metodología, se realizó un análisis de criticidad, relacionado al Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad de las máquinas, e diseño de investigación utilizado por el diagrama causa –efecto, y como método de obtención de datos, se utilizó la herramienta el AMFEC (Análisis de Modo de Fallas, Efectos y Criticidad). El subgrupo muestral, estuvo conformado por 40 empresas del sector textil ubicadas en Gamarra. Como resultado, el autor demostró que la mayoría de las Mypes ofrecían sus productos a damas y

caballeros por ser un mercado más rentable frente a otros giros, además concluyó en que la Mypes, frecuentemente tienen bajo su cargo a 3 o 4 personas como parte de sus colaboradores, con un máximo de 7,5 personas, en caso fuese necesario contratarlos y esto también respondía, a que sus ingresos no les permitía ampliar la planilla de pagos, además, en temas de infraestructura, sus ambientes era muy reducidos como para que ingrese más personas a laborar.

Entre los antecedentes internacionales de las investigaciones encontradas que guardaron relación con las variables de investigación se detallan a continuación:

Primero, Mallar (2010) quien elaboró una tesis sobre la gestión por procesos, se propuso como objetivo implementar una nueva gestión con base a aspecto de desarrollo organizacional como es la aplicación de nuevas tecnologías, concretar mejor y de forma planificada las normas de trabajo, además de dar mejores soluciones a las demandas. El proceso metodológico de esta investigación hace referencia un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y aplicado, donde los resultados puedan ser aplicados a la realidad problemática del caso de estudio. Los resultados demostraron que la implementación de una gestión basada en procesos ayudaba a minimizar el uso innecesario de recursos y también, los esfuerzos del capital humanos eran mejor canalizados dependiendo de las actividades que realizaban. En suma, la productividad de la empresa se vio altamente beneficiada con normas más claras y mejor comunicadas entre los colaboradores.

En otra investigación, Bravo y Sabando (2014) en su estudio sobre los procesos en la gestión técnica de una cuenca en el Ecuador, tuvieron como finalidad crear una nueva herramienta que ayudase a minimizar los tiempos de ejecución de los procesos técnicos y así volverlos más eficientes. El estudio fue de tipo descriptivo con enfoque mixto, teniendo como medios para obtener información y hacer el análisis del caso, a una matriz de priorización. Además, se vio necesario crear una herramienta basada en la cadena de valor propuesta por Michael Porter para la elaboración de las entrevistas a los servidores públicos. Entre los resultados obtenidos, los autores evidenciaron que el lugar no contaba con un manual metodológica

ni procesal claro, por lo que las labores realizadas por parte del personal, no cumplían con un proceso sistemático, lo que conllevaba muchas veces a la pérdida de tiempo, de recursos y poca eficiencia en los resultados obtenidos. También pudo conocer que de todos los trabajadores, solo unos cuantos tenían conocimiento sobre el uso de las distintas herramientas tecnológicas (GIS-Sistema de información geográfica) y técnicas como era el uso de los molinetes.

Siguiendo, el estudio de Baño (2015) acerca de un modelo de gestión por procesos para una entidad pública en Ecuador, presentó como meta conocer más a fondo la gestión por procesos que se realizaba en dicha institución con el fin de crear un nuevo modelo más adecuado. Para ello, la metodología usada fue la descriptiva- bibliográfica, teniendo como población a un total de 6 000 personas y, siendo solo parte de la muestra de estudio, unas 375. Después de aplicadas las encuestas como parte de una forma de obtener información, el autor pudo conocer que no todos tenían conocimiento de cómo operaba el Gobierno descentralizado de Dureno, además de que, a manera interna, los colaboradores no conocían las distintas técnicas y estrategias que formaban parte de la gestión por procesos dentro de la institución, de esto, también se afirmaba, que la población tampoco tenía conocimiento. El estudio de Baño concluye en que el adecuado funcionamiento de los procesos dentro de la institución estaba fuertemente vinculado con el desempeño de los colaboradores y esto, servía como buen nexo entre la entrega de un servicio eficiente a la población y el correcto desempeño de la institución misma.

Con respecto al marco teórico y conceptual que da soporte a esta investigación, se han advertido teorías que están presentes en las dos variables de estudio, Fiscalización electoral y la Competencia Laboral desde distintos ámbitos de estudio y sectores aplicados tanto a las esferas del sector privado y público. Como primer estudio teórico, se detalla la literatura encontrada respecto a la Fiscalización electoral:

La fiscalización electoral responde a una serie de procesos que dan paso a las distintas actividades y acciones que comprometen el quehacer del servicio público. Para comprender el concepto de proceso, visto desde la

mirada organizacional, se plantearon diferentes teorías partiendo de la teoría clásica de Frederick W. Taylor, quien propuso procesos tradicionales del trabajo, dividiéndolo en tareas menores, basados en la especialización. Posteriormente la Teoría del Management de Henry Fayol, se sostenía en la argumentación de que las operaciones dentro de una organización podían ser repartidas, creando así una estructura más sistematizada y organizada. Esta separación, a la cual hacía referencia Fayol, concebía la idea de que las operaciones sean de tipo contables, administrativas, operacionales, comerciales y de seguridad.

Tenner y De Toro (como se citó en Suárez 2007), señalaban que las medidas para el rendimiento adecuado de un proceso serían la eficiencia; la eficacia de la salida (output); la efectividad del producto; la satisfacción del cliente que se relacionaba con el resultado del proceso (outcome). Asimismo, definió otros aspectos como la *entrada*, que era el insumo que respondía al estándar o criterio de aceptación definido y que provenía de un proveedor (interno o externo); los *recursos y estructuras* que eran para transformar el insumo de la entrada; finalmente, el *producto* era la salida que representa un valor para el cliente interno o externo. Sistema de medidas y de control de su funcionamiento. Límites (condiciones de frontera) y conexiones con otros procesos claros y definidos.

Por su parte (Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández, 2014) señalaron que la repetitividad, como elemento del proceso, se debía invertir esfuerzos y recursos para mejorarlos, que luego generarían un efecto multiplicador; luego se tenía a la *variabilidad*, eran las desigualdades que se obtenían en los resultados después de producirse muchas veces el proceso repetido, teniendo influencia en la eficacia. Por otro lado, los procesos eran *susceptibles de ser mejorados* constantemente por una mejor productividad de las operaciones o de disminución de defectos, para obtener mejores resultados.

Además, los procesos se han ido acomodando a los nuevos cambios tecnológicos y a los relacionados con los clientes, etc. Finalmente, los procesos *rebasaban las estructuras funcionales* no tenían fronteras claras y traspasan muchas veces. Carrasco (como se citó en Ruiz et al., 2014) puso de relieve que aspectos como la formalización, la planificación y el buen

manejo de la productividad de la organización, eran principios básicos de la gestión por procesos. (p.6)

Hasta este punto se ha tratado de explicar las teorías del proceso dentro de las organizaciones, sin embargo, es preciso exponer las teorías respecto a la *gestión por proceso*, que concierne a una de las variables de estudio, para ese fin se ha revisado estudios que guardan relación en torno a la presente investigación.

En la Norma Internacional ISO 9001 (International Organization for Standardization, 2008), se planteó desde un *enfoque basado en procesos* cuando se desarrolló, implementó y mejoró el rendimiento del sistema de gestión de la calidad, para incrementar la satisfacción del cliente que requería cumplir ciertos requisitos. Las organizaciones para ser eficaces determinaron y gestionaron varias actividades que se relacionaban entre sí, asimismo, harían uso de recursos, que permitirían elementos de entrada y estas serían transformadas en resultados, es lo que se denominó proceso. Por otro lado, planteó que los procesos están vinculados de acuerdo a sus elementos de entrada y de salida; además, se precisó que la interacción sistemática de los procesos aplicados dentro de una institución con el fin de obtener resultados óptimos, es llamada enfoque sustentado en los procesos.

Mallar (2010) en su estudio sobre la gestión por procesos afirmó que este era como una nueva estructura organizativa que consideraba que toda organización es como una red de procesos interrelacionados, donde se podía crear un nuevo modelo llamado Gestión basada en los Procesos. Este modelo propuesto, buscaba que el desarrollo empresarial fuera más acorde a su misión, y partiendo desde ello, lograr satisfacer las demandas de sus clientes internos y externos.

Siguiendo, Mallar consideraba que lo que englobaba a todo un proceso de gestión era la sistematización de las labores, que se caracterizaban por solicitar recursos denominados inputs, agregando valor en los resultados outputs. Los elementos que conformaban un proceso eran *Inputs*: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc. *Recursos o factores que transforman*: actuaban sobre los inputs a transformar, (*factores*

*dispositivos humanos*: planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones; *factores de apoyo*: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.) *Flujo real de procesamiento o transformación* y *Outputs*, son básicamente de dos tipos: *Bienes*, tangibles, almacenables, transportables. *Servicios*, intangibles, acción sobre el cliente.

Respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, el JNE estableció e identificó los procesos en cada área y luego estableció la secuencia e interacción. Se definieron criterios y métodos para asegurar que la operación y control fueran eficaces. Se definió y elaboró la documentación obligatoria que la norma exige y los que la operatividad propia del JNE demandaba. La implementación del SGC ISO 9001:2008 en el JNE contribuyó a que en el área de fiscalización ejecute la gestión por procesos, aunque no tiene el proceso certificado, mientras si tiene el Registro de Organizaciones Políticas ROP. En el año 2010, el Jurado Nacional de Elecciones logró migrar de la certificación ISO 9001:2000 a la nueva versión ISO 9001:2008. Sobre el presente planteamiento de la gestión de procesos de la DNFPE, se pretendió realizar la investigación, que comprendiera todo el sistema del procedimiento de la fiscalización electoral, es especial de aquellos procesos descentralizados.

A continuación, se presentan las dimensiones de análisis que sirvieron de base en la investigación, esto basado en los sustentado Childe (como se citó en Suárez 2007)

Procesos de gestión estratégica, en este punto entra en consideración toda la información que se pueda extraer de los grupos de referencia como son los proveedores, clientes que consumen el producto o servicio, junta de accionista y además de los competidores, donde se recopila todas las ideas obtenidas de ellos para crear un cuadro de estrategias orientadas a transformar el funcionamiento organizacional de la empresa.

Procesos operativos: tiene que ver con todo el procedimiento desde que el cliente solicita el servicio o producto, de cómo



este es atendido por los colaboradores, hasta su entrega final. Esto involucra un procedimiento estructurado y planificado que conlleve a una rápida y eficiente respuesta.

Procesos de soporte y ayuda, relacionados al sustento colaborativo que la empresa ejerce con sus colaboradores, donde estos reciben la atención y retroalimentación necesaria para que su desempeño vaya acorde con los objetivos de la compañía. (p.25)

Cabe destacar que Massiah (2013) señalaba que se deberían definir procesos en función de las características y naturaleza de la empresa.

Primero, estaban los procesos estratégicos, los cuales marcaban la dirección planificadores de la organización, las cuales podían ser implementadas a largo o mediano plazo.

Segundo, están los procesos de gestión de recursos, lo cual permitía una correcta administración de los mismos, todo en cuanto a recursos de materia prima, humanos y administrativos.

Tercero, los procesos claves u operativos, representados por el desarrollo del producto en sí. Logística, producción y comercialización.

Cuarto, están los procesos de apoyo, los cuales dan sustento a aquellos procesos inmersos en las relaciones públicas, mantenimiento, entre otros (p.3)

Igualmente, se recogió los aportes de Ruiz *et al.* (2014) respecto a las siguientes dimensiones:

Por un lado, están los estratégicos, los cuales van a estar estrictamente desarrollados por el mando gerencial de la empresa, ya que son ellos los que crean e implementan las estrategias que mejor se acomoden a la misión y visión de la

organización.

Por otro lado, se presentan los operativos, considerados como procesos esenciales orientados a materializar la misión de la empresa, los cuales parte del establecimiento estratégico y llegan al cliente mediante el proceso operacional.

Por último, están lo de apoyo: esto marcará el rendimiento y correcto funcionamiento del proceso operativo, ya que se involucra el aporte gerencia y departamental con el aporte de recurso humano operario encargado de la elaboración y producción del servicio o producto a ofrecer. (p.7)

Con base a la clasificación de los procesos planteados por Childe, Massiah y Ruiz se ha elaborado las dimensiones de análisis de la presente investigación, considerando que las tres dimensiones semejantes en relación con la variable Fiscalización Electoral dentro de la organización; el proceso de gestión estratégica que se ocupaba del planeamiento, políticas, estrategias, dirección institucionales; los procesos operativos fueron elementos claves donde operó la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales, que entra en acción con los clientes internos (fiscalizadores) quienes ejecutaron los procedimientos para ofrecer un servicio de calidad; los procesos de soporte o apoyo coordinadas con otras áreas internas de la institución. Por otro lado, se tuvieron a las instituciones públicas, actores electorales y usuarios quienes hacían posible el cumplimiento de los objetivos de la institución. No se consideró como dimensión respecto al proceso de gestión de recursos planteado por Massiah, porque no correspondía al área el manejo dentro de la institución.

Los autores tratados coincidieron al señalar que la fiscalización electoral es una concepción moderna, de lo tradicional donde toman importancia otros elementos, que ya no sólo era la productividad, eficiencia o eficacia, sino estaba enfocado a satisfacer a los clientes o usuarios internos y externos que participaban en la generación de resultados sean estos bienes o servicios. Asimismo, este proceso tenía la característica de ser cambiante,

adaptable a las nuevas exigencias de los mercados y usuarios. De las dimensiones expuestas líneas arriba, se tomaron en cuenta las dimensiones de proceso estratégico, operativo y de apoyo, para la variable fiscalización electoral por las características presentadas en el Jurado Nacional de Elecciones, donde el proceso estratégico, las metas, objetivos, políticas y planes son aplicados por el Pleno del Jurado Nacional de Elecciones y las direcciones de línea pertinentes.

Los procesos operativos son las acciones que realizan cada dirección: Educación, fiscalización, recursos humanos, asuntos jurídicos y normatividad; la investigación comprende a la dirección de fiscalización, donde la estructura orgánica se componen por el director nacional, especialistas, monitores, coordinadores, fiscalizadores de campo, quienes ejecutaron las actividades para brindar el servicio, en este punto se encontraban el personal de otras áreas que confluyeron para el logro de los objetivos institucionales. Finalmente, tenemos el proceso de apoyo, donde confluyen las acciones del personal de los Jurados Electorales especiales, instituciones públicas y la misma ciudadanía.

Siguiendo con la conceptualización de las variables, como segundo punto se desarrolla la base teórica de la competencia laboral.

McClelland sostenía que, para realizar un buen trabajo, servía más las competencias propias de cada persona que su currículum o experiencia (Garrido, 2012, párr. 2) esta afirmación fue producto de sus investigaciones sobre psicología en los años 70s, siendo el primero en dar a conocer el término competencia. McClelland sostenía que las inteligencias cognitivas no servían del todo para asegurar éxito en el trabajo y que, por el contrario, hacía caer en una falsa variable de estudio sobre el cual reposaban todas las consideraciones para determinar el éxito en la vida. El estudio de McClelland estudio enfocado a encontrar las variables que ayudasen a predecir una conducta ideal en el campo laboral, para ello, realizó lo siguiente:

- Para reconocer que características pudiesen estar relacionadas al éxito, realizó un trabajo comparativo entre personas que habían logrado el éxito

en distintos aspectos de su vida y principalmente en el trabajo, con personas que no habían tenido éxito.

- Como parte de su investigación, aplicó la observación y la simulación, y esto por las siguientes razones: existía una mejor respuesta por parte de las personas en momentos espontáneos y no estructurados, pudiendo conocer de manera confiable y veras lo que las personas hacía o quería hacer, esto ayudaba a tener mejores datos predictivos de su comportamiento.

Las nuevas tendencias organizacionales, exigen transformar los procesos no solo a nivel empresarial, partiendo y terminando en aspectos meramente productivos, sino que ahora también, se enfoca en los procesos dirigidos a los colaboradores, que hasta hace unos años se veían rezagados a ser solo parte operativa, y que sin embargo ahora, son base para la transformación y competitividad empresarial. El nuevo enfoque del capital humano, está suprimiendo la típica mentalidad de verlo como una herramienta más de producción y empezar a considerarlo como un recurso importante donde no se debería fijar miramientos en cuanto a la optimización de su capacidad y desarrollo (Gil, 2007, p. 87).

Respecto al alcance conceptual sobre lo que hoy se conoce como competencia, actualmente las destrezas laborales son más solicitadas abiertamente y sin tantos miramientos dentro de las instituciones del sector público, generando así un nuevo horizonte para los encargados de los recursos humanos, que han visto necesario actualizar, o en la mejor de las acciones, transformar la manera en la que se gestiona al personal. En primer lugar, conviene analizar primero que se entiende por competencia; para ello, Irigoin y Vargas (2002) sostienen que el sentido de competitividad está íntimamente anexo a un aspecto como las habilidades y conocimientos, además de ciertas actitudes que influyen al ser humano hacia una conducta oportuna y adecuada dependiendo la situación o contexto (p.14) se habla por ejemplo de un comportamiento sistemático, donde la combinación de ciertas habilidades, permiten y dan forma a un trabajo bien realizado y que además entra en interacción positiva con su entorno laboral.

Pero lo sostenido de Irigoin y Vargas no es indistinto a lo que dicen otros autores como Fernández (como se citó en Cejas y León, 2018) quien expreso que la estructura de la competencia nace a partir de sus cuatro componentes (cognitivo, meta cognitivo, motivacional y cualidades de la personalidad. Con lo expresado por este autor, se extrae que la mayoría converge en un punto en común, y es en la combinación o mezcla de distintas características físicas y mentales que hacen que el ser humano pueda desenvolverse de manera eficiente dentro de un escenario determinado.

En adición a este punto, en cuanto a las competencias requeridas de un personal calificado dentro de una organización, ya sea privada o pública, Gil (2007) reflexiona que anteriormente todo giraba en torno al área de trabajo y a los distintos perfiles profesionales que surgían con base a esa área y puesto de trabajo. Pero que ahora está más centrado en las características propias de las personas que resulten más idóneas para cubrir ciertos puestos, por lo que el autor consideraba que ahora se toma ventaja de los comportamientos observables de cada persona, junto a otras características de tipo psicológico, social, personal y hasta de costumbres y valores, que ayudan a replantear la idea y acción misma de contrato o mantenimiento del personal.

Cantera (como se citó en Mucci, 2001) presentó cuatro vectores en los cuales se enmarcan el estudio y análisis de lo que es competencia:

- a. El saber: gira en torno al conjunto de conocimientos cognitivos de tipo técnicos y de gestión, los cuales facilitan la acción de determinadas tareas
- b. El saber estar o el saber ser: relacionado a las actitudes que se mantiene dentro de un grupo de pertenencia, siendo en este caso, el grupo de trabajo, siendo estas actitudes buen complemento para el desempeño laboral.
- c. El saber hacer: guarda estrecha relación con el *Know how* en el campo administrativo, pero esto tiene que ver con las habilidades y destrezas que se adquieren como resultado de experiencia y el aprendizaje, el cual posee una persona para realizar un trabajo eficiente.

Aclarando como primer punto la génesis de lo que hoy se conoce como competencia laboral, Spencer (como se citó en Gil, 2007) argumenta que en la década de los 60s e inicios de los 70s, en diversos estudios sobre psicología industrial y organizacional en Norteamérica, ya se mencionaba y se consideraban temas respecto a las competencias de las personas y como mediante esto, ellas aportan a las empresas. Desde aquí ya se evidencia la relevancia del desempeño como un comportamiento observable y valorado a nivel organizacional.

Hablar sobre competencia laboral, hace necesariamente que se reflexione en la realidad que ocurre muchas veces cuando no se tiene una correcta gestión del recurso humano o cuando temas de competitividad no han sido tomados en cuenta dentro de una organización, ante ello Mucci (2001) expresaba que dentro de la realidad laboral, se conoce que muchas personas no están dentro de los cargos y áreas a las que verdaderamente pertenecen, porque sus capacidades y habilidades no se ajusta al perfil, pero que sin embargo, esto muchas veces, no es considerado y predominan otras características que al final, no contribuyen con la productividad y el buen desempeño de la organización. (p. 50) siendo esta una de las deficiencias encontradas en varias situaciones organizacionales, es como se yuxtapone el criterio de competencias, partiendo de conductas y actitudes consideradas como ideales para dar refuerzo y valor al desempeño de los empleados.

La competencia laboral está considerada como una destreza efectiva que asegura el logro con gran satisfacción de una tarea encomendada (Contreras, s.f) siendo esto algo real y evidente. Por otro lado, para Ducci (como se citó en Contreras, s.f) manifestaba que la competencia laboral nacía y se consolidaba como parte experimental del desarrollo de la propia vida de las personas dentro de sus distintos ambientes sociales y laborales, siendo no únicamente adquirido por medio de un aprendizaje formal académico, sino que también podía ser adquirido como consecuencia de las experiencias vividas (p. 10) Ambos autores coinciden en que la competencia laboral, propicia un desempeño idóneo, que no parte estrictamente de un adiestramiento organizativo; sino que, como esencial natural y producto de la experiencia propia de la persona, se manifiesta en el desenvolvimiento de quehacer laboral.

Respecto a los beneficios que se desprenden de aplicar un enfoque basado en la competencia laboral, en unión con esfuerzos por parte de la empresa para fortalecerlos, Díaz y Arancibia (2002) mencionaron que esto propicia una mejor adaptación del personal a la empresa, favoreciendo los procesos de aprendizaje y producción. Además, precisó que esto ayuda a que los colaboradores conozcan lo que la organización espera de ellos, basando su idea de pertenencia en la empresa, no solo en aspectos superficiales de reconocimiento externo mediante un diploma o certificación, sino, sobre todo, en capacidades demostradas. Y por último, afirmó que una de las principales ventajas está en no cometer sesgo de evaluación con el personal, lo que indica que puede haber una mejor manera de identificar el potencial laboral de los trabajadores, o también, reajustar en aspectos que les hagan falta.

En el campo de la administración pública, se ha vuelto una tarea imprescindible el mejoramiento de la gestión en torno al desenvolvimiento de los funcionarios públicos, que, dentro de un panorama burocrático y centralizado, no han sabido responder a las nuevas directrices de actuación estatal, donde la flexibilidad en los procesos y la eficiencia en el trabajo continuado, han marcado la pauta de un contexto más humano y eficiente con la sociedad.

La oficina Nacional de Innovación de Gestión de Argentina en su modelo de pautas para la mejora en cuanto a las competencias laborales en la administración pública presentado en el año 2002, precisó que en el sector público, el tipo de administración empleado no ha sido la más idónea, ya que muchas veces se opta por un modelo demasiado burocrático que limita las interacciones y alcances entre el usuario y el prestatario de servicios, además, esto también ha dado cabida a que no se considere al factor humano como cliente interno, y por tanto, se ha desatendido este aspecto, haciendo que el desarrollo administrativo en general, no cumpla con sus propósitos dentro de la función pública (p. 6). La gestión pública se ha mantenido un tanto ajena en temas de identificación o reforzamiento de las competencias laboral del personal, y esto se ha manifestado en las distintas falencias encontradas durante el ejercicio público de distintas instituciones, en la cual el cliente (el ciudadano) ha sido uno de los más afectados por este sesgo institucional.

Para la gestión pública, en cuanto a lo referido en el documento presentado por la Oficina Nacional de Innovación de Gestión de Argentina, se especifican las competencias diferenciales que deben guiar el quehacer del servidor público y por ende de toda la institución, estas son: la orientación a los resultados, orientación al cliente ciudadano y transparencia. Estas especificaciones son claves para reorientar el trabajo que entregan las instituciones estatales a los ciudadanos, dentro de los distintos campos de acción.

Continuando, en cuanto a la competencia laboral como eje central en la administración pública, se precisa que antes de delimitar las competencias laborales propias del servidor público, se tenga que replantear la idea de la misión de toda entidad estatal como parte de los procesos y también, servicios otorgados al ciudadano. Esto sugiere una mirada orientada al ciudadano, es decir, al cliente, siendo vista no solo como una institución pública; sino más bien, como una entidad prestadora de servicios al ciudadano. Visto de este modo, se presentan las siguientes características que ayudarán después a delimitar las competencias laborales propias del sector.

- Cambio de perspectiva individual a colectiva
- Se evita la centralización en procesos normativos y se reorienta el trabajo hacia la entrega de un servicio o un bien. Aquí predomina el fin y se intenta evitar los procedimientos engorrosos, o, agilizarlos.
- Se centra en los resultados esperados por parte de la población, teniendo como base un correcto desempeño del servidor e institución pública.
- Se pretende un cambio de mando, que sea más flexible y menos jerárquico.
- Se aplica la polifuncionalidad, y con base a destrezas y habilidades más competitivas por parte del personal.

Dicho esto, se presentan las competencias laborales que deben primar en el ejercicio público.

- a. Orientación hacia los resultados: articula el trabajo eficiente con el propio deseo de querer lograr la excelencia por un desempeño eficaz en el logro de metas por cumplir o por metas que aún no han sido cumplidas,



las cuales se presentan como un reto para el servidor público. Esto ayuda que se responda con mayor eficiencia a lo que el ciudadano espera al solicitar algún servicio o bien por parte del estado.

b. Predisposición por ayudar y servir a los ciudadanos: Se focaliza en ayudar a satisfacer las necesidades del ciudadano. Esto basa el trabajo del servidor público en buscar el pleno beneficio que quien se lo solicite, en lugar, del auto beneficio inmerecido.

c. Adaptación y flexibilidad: Se requiere de una mente abierta a los cambios que se puedan presentar, tanto a nivel de área de trabajo o de institución, lo que da paso también a la innovación y surgimiento de nuevas ideas que aporten originalidad y cambios positivos para el ejercicio público

d. Compromiso organizacional: En un sentido amplio, es el grado de satisfacción que tiene el servidor público con la propia institución, volviéndola parte de su espacio de referencia. Aquí se crea una actitud positiva que hace que el trabajo sea desarrollado con alegría y sintiendo que se hace en beneficio de un bien colectivo para la sociedad, además se fortalece el sentimiento de identidad organizativa, donde el colaborador se compromete de manera auténtica con los valores y metas organizacionales.

e. Transparencia: Esto es requerido a nivel individual e institucional como parte de un trabajo simbolizado y concretado en la ética profesional y el correcto proceder de los deberes públicos. Permite afrontar situaciones de inestabilidad o incertidumbre que puedan afectar los derechos, responsabilidades y fines organizacionales de la institución y del ciudadano.

Prosiguiendo, se hace mención a los tipos de competencias laborales que deben regir el accionar de los colaboradores dentro de una organización. Se destaca:

Las competencias generales, son las relacionadas a la empleabilidad de la persona respecto al trabajo, sin que esto signifique o trate sobre una especialización en particular o alguna ocupación en específico. Este tipo de

competencias se hacen necesarias no solo para el campo estrictamente laboral dependiente, sino también dentro de los propios emprendimientos de la persona, siendo las más representativas: vocación en lo que se hace, trabajo en grupo eficiente, conocimiento de procesos mediante el uso de tecnologías y saber tomar decisiones. Al ser generales, pueden ser aplicadas dentro de cualquier grupo de referencia o pertenencia, ya sea trabajo, familia o sociedad (Bogotá, 2003)

Por otro lado, están las competencias específicas, que en comparación con las competencias generales, están son casi exclusivas según la ocupación o formación profesional de la persona. Sirven para mejorar el proceso productivo que se realiza, están en compañía de los conocimientos técnicos o gerenciales, actitudes positivas y habilidades requeridas que sustenten un desempeño óptimo y estable con tendencia a ser superado y mejorado por la propia persona (Bogotá, 2003).

Adicionalmente, se pone de relieve el proceso por el cual se puede aplicar el enfoque de competencia laboral en las organizaciones. Para ello, Según Adorno (2012), basado en su artículo sobre las competencias laborales presentadas por Sistema Nacional de Competencias CONOCER de México año 2012, se debe seguir las siguientes fases.

a. La primera fase responde a la identificación de las competencias, esto sugiere un estudio desde la realidad laboral, es decir, tomando como escenario el desempeño real del trabajador dentro de su área de trabajo. Esto permite identificar las competencias que dan acción a una determinada tarea. En cuanto a esta primera fase, se puede aplicar las siguientes metodologías: un análisis relacionado a las funciones, el modelo DACUM, que representa un currículo especializado y un método bastante aplicado en distintas organizaciones, además también se puede aplicar estrategias de identificación de habilidades claves en torno a la conducta humana (Adorno, 2012, p. 18)

b. La segunda fase es la normalización de las competencias, esta fase se vincula con el proceso estandarización, ya que una vez identificadas las competencias en los trabajadores, se procede a delimitar y determinar su importancia y trascendencia dentro de una norma organizacional, dando paso a

la formalización y requerimiento por parte de la empresa en cuanto a las competencias requeridas para el personal.

c. Seguido, viene la fase de formación basada en competencias, relacionada a la formación continua mediante herramientas de participación o capacitación que liberen las conductas y habilidades demandantes dentro de la organización, producto de la normalización de las competencias. Por tanto, en esta fase se involucra el reforzamiento y aprendizaje del personal, mediante los distintos medios que la empresa ponga a su disposición para la formación profesional del trabajador, despertando en ellos las competencias claves.

d. Por último, está la fase de certificación, sustentada en la evaluación y valoración de las competencias normalizadas y formadas por parte de trabajador. Esto no significa necesariamente una certificación de nivel académico, sino que, sugiere el reconocimiento mediante la certificación de las competencias demostradas, siendo una garantía de calidad por el trabajo desempeñado y por las habilidades y destrezas que posee para realizarlo. Esto se ha vuelto parte necesaria dentro de la gestión de recursos humanos de muchas empresas que han encontrado en la implementación de un enfoque de competencia laboral, la mejora en la productividad y desempeño laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

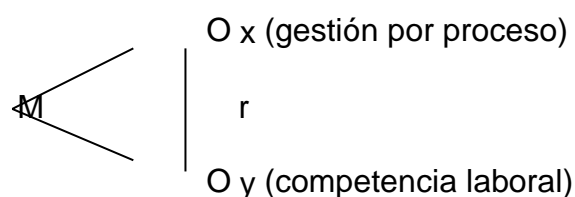
Es de tipo básica, porque se refuerza en la teoría con el fin de que tenga alcance académico frente a otros investigadores que buscan trabajar las mismas variables de estudio. Respecto a este tipo de investigación, Vara (2012) menciona que lo que se pretende es expandir y generar conocimiento mediante estudio teórico de las variables, lo cual servirá a investigaciones aplicadas, a elaborar sus instrumentos y tener sustento en las teorías demostradas, por ello, una investigación teórica, se vuelve base para el desarrollo de otra investigación de tipo aplicada (p. 202).

Por otro lado, La investigación básica para Carrasco (2006) no está relacionada a la aplicación de los resultados obtenidos, ya que su meta principal es la democratización del conocimiento (p.43).

El diseño de investigación es no experimental, porque las variables solo han tenido un tratamiento descriptivo, sin algún método de alteración o manipulación, ya que ese no es el fin de esta investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) este diseño maneja su estudio en la naturaleza situacional de las variables, por lo que el investigador no ejerce ni una injerencia sobre las mismas.

También se señala que la investigación es de alcance descriptivo-transversal de nivel correlacional, donde lo que se pretende es conocer si existe alguna asociación entre las variables de estudio, y si están son significativas o no. La transversalidad de la investigación está vinculada a que toda la información se ha recopilado en un solo momento (Hernández, et al, p. 151).

Siguiendo, se presenta el esquema del estudio a nivel correlacional.



Se entiende que:

M=llega a ser la Muestra - unidad de análisis

“colaboradores de la DNFPE”

O1=se presenta como la observación de la  
Variable 1: gestión por procesos

O2=llega a ser la observación de la Variable 2:  
competencia laboral.

$r=$  es el coeficiente de correlación entre dichas  
variables

En torno al enfoque aplicado, se empleó un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta que el estudio trató de medir dentro de una escala ordinal a las variables Fiscalización electoral y competencia laboral, ya que, si bien tiene una naturaleza cualitativa, el tratamiento que recibieron fue de tipo cuantitativo,

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Fiscalización electoral.

Carrasco (como se citó en Ruiz *et al.*, 2014) afirmaba: la fiscalización electoral, está relacionada a los procesos, y esto es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. (p.6)

Para el presente estudio se consideró la variable fiscalización electoral de la DNFPE. (Ver anexo 1)

Variable 2: Competencia laboral.

Para la operacionalización de la variable competencia laboral, se ha visto conveniente tomar la definición presentada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ya que es mundialmente aceptada frente a otros conceptos desarrollados por otros autores. Para la OIT, la

competencia laboral “Se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada con base a la construcción social de aprendizajes significativos y útiles” (OIT, 2012)

En cuanto a la operacionalización de las variables, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que operacionalizar significa establecer las herramientas y los medios por el cual se podrá obtener información descriptiva de las variables, con el fin de establecer las dimensiones e indicadores que ayuden a la creación del instrumento de medición (p.317). (Ver anexo)

### **3.3. Población y muestra.**

#### **Población.**

De acuerdo a Hernández (2014), sostenía que: “Una población es el conjunto de la totalidad de los casos que se asemejen las características de especificaciones” (p.174). Asimismo. Que la “Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Para el presente caso la población considerada fue compuesta por los colaboradores de mando medio de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, que laboraron el año 2018, entre ellos se consideró a los colaboradores que asumieron los cargos medios, como coordinador de fiscalización, y fiscalizadores descentralizados, por lo que se consideró una población finita, como se muestra a continuación.

**Tabla 1**

*Distribución de la Población de Estudio*

N°	Colaboradores por cargo	Total
1	Coordinadores de Fiscalización	20
2	Fiscalizadores descentralizados	17
	Total	37

Nota: Elaboración propia, 2020.

Como se muestra en la Tabla 3, la unidad de análisis estuvo conformada por 20 coordinadores de fiscalización, 17 fiscalizadores descentralizados, que ejercieron el cargo durante el año 2018.

No se aplicó muestreo, teniendo en cuenta que la cantidad fue menor por lo que fue factible considerar en forma censal a la totalidad de colaboradores de mando medio.

**Muestra.**

Según Ramírez (2007) planteaba que: “Para el caso de encuestas si la población es pequeña conviene hacer un estudio censal, pero si la población es muy grande debemos recurrir a muestras” (p. 82).

La muestra para la presente investigación fue no probabilística, intencional de tipo censal, comprendida por los colaboradores de fiscalización de mando medio. Teniendo en cuenta que la muestra fue conocida y finita se trabajó con el integro de colaboradores mencionados, que sumaron en total 37 colaboradores.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación. Se refiere al cómo recoger los datos. En la presente

investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

*Encuesta.* La encuesta es la técnica representante más destacada del método cuantitativo. Según Muñoz (2011), “la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer comportamientos y conocer tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar” (p.119).

*El instrumento de la encuesta es el cuestionario.* Técnica que permitió el recojo de información de opinión de los ítems establecidos de antemano, se plantearon siempre en el mismo orden y se formularon con los mismos términos, esperando una respuesta en cualquiera de los cinco niveles de la escala Likert. El objetivo fue medir la percepción de los colaboradores sobre la fiscalización electoral y la competencia laboral. En el primer cuestionario sobre gestión por procesos se presentaron 31 ítems y en el segundo cuestionario sobre competencia laboral se plantearon 33 ítems, con cinco alternativas de puntuación.

## **Ficha técnica de los instrumentos**

### **1) Encuesta de la variable 1 Fiscalización Electoral**

**Universo:** Colaboradores descentralizados del área de fiscalización de mando medio que laboran en el Jurado Nacional de Elecciones.

**Técnica:** Siendo la población de estudio menor a 50 individuos, no hubo técnica de muestreo, por tanto, todas las poblaciones delimitadas pasaron a ser parte de la muestra de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Valor de confiabilidad:** Prueba de Alpha de Cronbach = ,882.

**Tamaño:** 37 unidades de análisis.



**Instrumento:** Cuestionario de 31 ítems con cinco alternativas de respuesta.

(5) Totalmente de acuerdo      (4) De acuerdo      (3) Ni de acuerdo  
ni en desacuerdo (2) En desacuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo

**Lugar de aplicación:** Cuestionario aplicado de manera Virtual.

**Tiempo aproximado por encuesta:** 15 – 20 minutos aproximadamente.

**Encuestadores:** La investigadora.

## **2) Encuesta de la variable 2 Competencia Laboral**

**Universo:** Colaboradores de fiscalización de mando medio que laboran en el Jurado Nacional de Elecciones.

**Técnica:** Siendo la población de estudio menor a 50 individuos, no hubo técnica de muestreo, por tanto, toda la población delimitada pasaron a ser parte de la muestra de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Valor de confiabilidad:** Prueba de Alpha de Cronbach = ,915

**Tamaño:** 37 unidades de análisis.

**Instrumento:** Cuestionario de 33 ítems con cinco alternativas de respuesta.

(5) Totalmente de acuerdo      (4) De acuerdo      (3) Ni de acuerdo  
ni en desacuerdo (2) En desacuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo

**Lugar de aplicación:** Cuestionario aplicado de manera Virtual.

**Tiempo aproximado por encuesta:** 15 – 20 minutos aproximadamente.

**Encuestadores:** La investigadora.

Validación y confiabilidad del instrumento.

La validez del contenido aprobada por el juicio de expertos, quienes certificaron la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El juicio de expertos mide lo que realmente pretende medirse en el objetivo de la investigación. Luego, se aplicó la prueba piloto a 10 colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones.

Para Hernández, et al (2010) La validación es la verificación de la consistencia lógica del instrumento en el título, problema, objetivos, hipótesis, dimensiones, indicadores e ítems, es decir, el análisis de contenidos debe corresponder a la adecuada formulación de los ítems en relación al objeto de estudio. Análisis de ítems, respecto a la claridad, coherencia y objetividad. Análisis factorial del total de ítems, debe mostrar suficiencia del instrumento. Para este fin deben de cumplir con:

*Confiabilidad.* Es el grado de fiabilidad del instrumento, es la medición de la consistencia interna. Para ese fin se realizó una prueba piloto a 14 personas con similares características, reportando un resultado de coeficiente alfa Cronbach 0,944 de alta confiabilidad por lo tanto aplicable al estudio.

Hernández, et al (2014) menciona que la confiabilidad de un instrumento se relaciona a la continuidad en la que este produce resultados similares sin importar las veces que ha sido aplicado.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para tal fin, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de

t Varianzas de los Ítems  $S^2$ :

Varianza de la suma de los  
Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La escala de valoración, para interpretar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach (1951) se detalla a continuación: -1 a 0 - no es confiable, 0.01 a 0.49 - baja confiabilidad, 0.50 a 0.75 - moderada confiabilidad, 0.76 a 0.89 – fuerte confiabilidad y 0.90 a 1.00 - alta confiabilidad.

#### Tabla 4

*Confiabilidad del Instrumento Fiscalización Electoral según Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,882	31

Nota: Elaboración propia, 2020.

Según la tabla 4 para el instrumento sobre fiscalización electoral. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,882 lo cual indica que el instrumento utilizado es fuertemente confiable.

**Tabla 5**

*Confiabilidad del Instrumento Competencia Laboral según Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,915	33

Nota: Elaboración propia, 2020

Según la tabla 5, respecto al instrumento sobre competencia laboral. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,915, lo que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable

El grupo de expertos estuvo constituido por docentes 02 magísters de la Universidad Cesar Vallejo, para validar el instrumento, las variables, dimensiones y ítems. No se presentaron observaciones.

**Tabla 6**

*Evaluación Criterio de Jueces para Validación del Instrumento Fiscalización electoral y Competencia Laboral.*

Nombres de los Expertos	Cuantitativa	Cualitativa
Mgtr. Daniel Cárdenas Canales	100%	Aplicable
Mgtr. Jorge Villanueva Porras	100%	Aplicable

Nota: Elaboración propia, 2020

Como se aprecia en la tabla 6, los jueces por unanimidad dictaminaron una puntuación al 100%, el instrumento cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad dado que contenía alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

### **3.5 Procedimiento**

Para la aplicación de las encuestas, se vio conveniente realizarlo de manera virtual, por lo que se prosiguió a levantar una base de datos con los correos electrónicos de todos los trabajadores del JNE que estaban considerados dentro de la muestra representativa.

Las encuestas fueron autos administrados, pero se les indicó que son de manera anónima y que tienen cinco opciones de respuesta, las cuales debían responder con total sinceridad. Además, se les informó que los datos obtenidos tenían fines absolutamente académicos, por tanto, eran confidenciales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a la muestra significativa de este estudio, recibieron un tratamiento estadístico mediante el uso del Sistema estadístico SPSS y además, a través del uso de hojas de cálculo con el programa Excel. Esto permitió la presentación de los resultados por ítems de cada encuesta, evidenciando los porcentajes obtenidos según las respuestas de la muestra estudiada. Además, se usó el gráfico de barras para su representación gráfica.

Los métodos de análisis de datos corresponden al enfoque y tipo de investigación que se está realizando, por ello, en respuesta a la investigación cuantitativa y con alcance correlacional que sigue este estudio, se utilizó técnicas estadísticas inferenciales de acuerdo a la naturaleza de las variables y a la muestra representativa.

Como primer punto, se aplicó la prueba de bondad de ajuste o también conocida como prueba de normalidad, en este caso siendo la muestra conocida y con menos de 50 individuos, se utilizó la prueba *Shapiro wilk* como método cuantitativo para conocer si la distribución de los datos, que recibieron un tratamiento ordinal, tenían una distribución normal o anormal.

Luego, como los resultados demostraron que los datos respondían a una distribución anormal, se procedió aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para el análisis de asociación de variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Siguiendo con lo estipulado por la Universidad Cesar Vallejo con base a los lineamientos de una correcta y veraz redacción y presentación de toda investigación científica, se cumple con elaborar una tesis confiable, siguiendo los protocolos de la guía de productos observables. Además, se respeta el uso adecuado de las normas APA, a través el uso de citas y referencias que respeten el derecho a la propiedad intelectual. Por otro lado, toda información correspondiente al caso de estudio, es información con alto grado de confiabilidad y con el debido permiso de la empresa en estudio. Por último, esta tesis se somete a todas las revisiones que la universidad César Vallejo considere necesario.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

*Distribución de Frecuencias de la Variable Fiscalización Electoral Desde la Perspectiva de los Colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.*

GRUPO DE FISCALIZACIÓN ELECTORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Deficiente	9	24,3	24,3	24,3
	Regular	17	45,9	45,9	70,3
	Eficiente	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

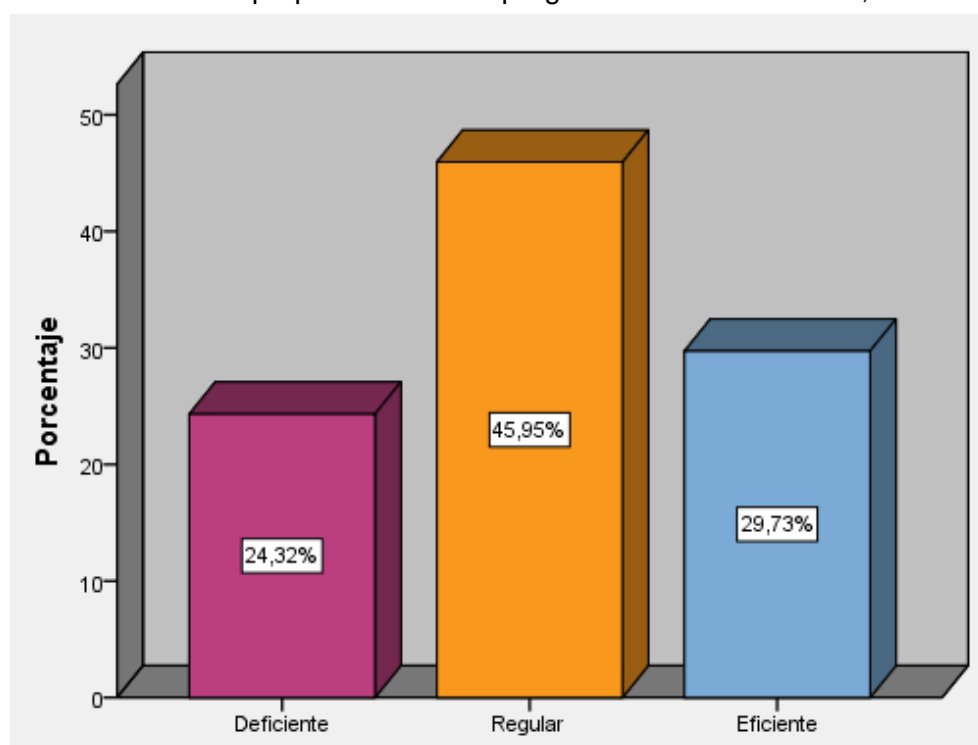


Figura1: representación gráfica de la variable Fiscalización electoral.

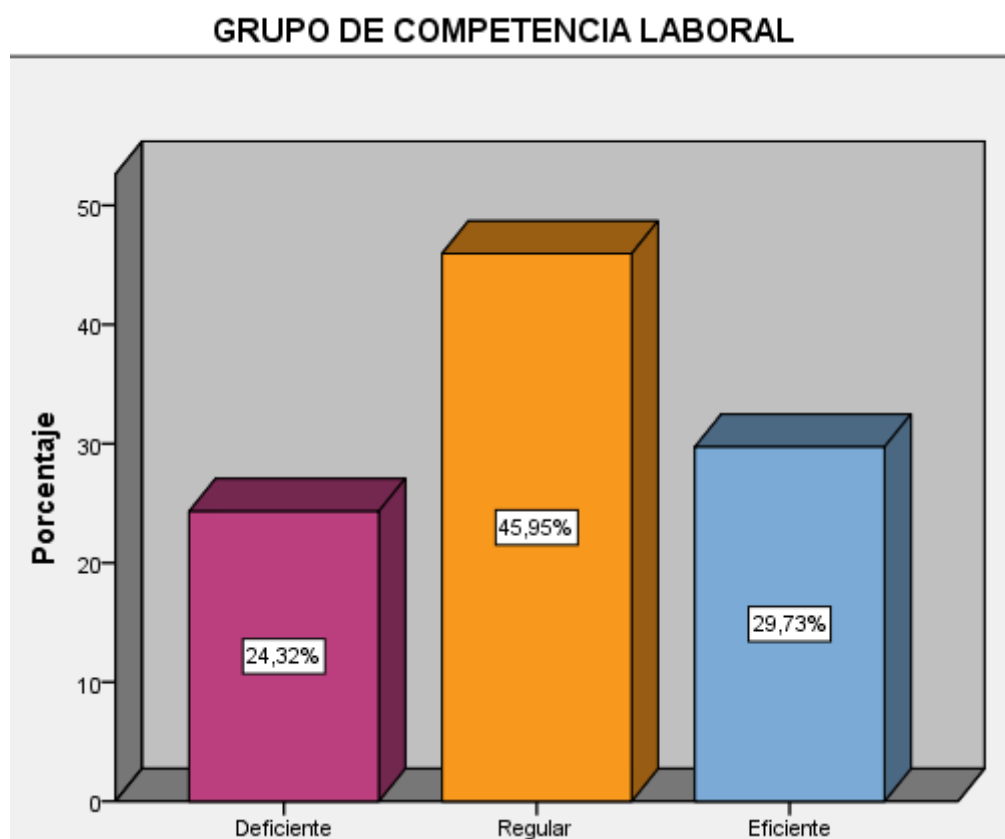
Los resultados de la tabla 7 y figura 1, evidencian que desde la perspectiva de los colaboradores que trabajan en el JNE, el 46% de ellos, considera que la gestión por procesos en la fiscalización electoral es regular, el 29,7% indicó que era eficiente y un 24,3% lo consideró deficiente.

**Tabla 8**

*Distribución de Frecuencias de la Variable Competencia Laboral Desde la Perspectiva de los Colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.*

GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válid o	Deficiente	9	24,3	24,3	24,3
	Regular	17	45,9	45,9	70,3
	Eficiente	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura2: representación gráfica de la variable Competencia laboral.*

Continuando, la tabla 8 y figura 2 demuestran que, del total de los encuestados, el 45.9% consideró como regular la competencia laboral en el JNE, un 29,7% indicaron que era eficiente, y el 24,3% dijo que era deficiente.

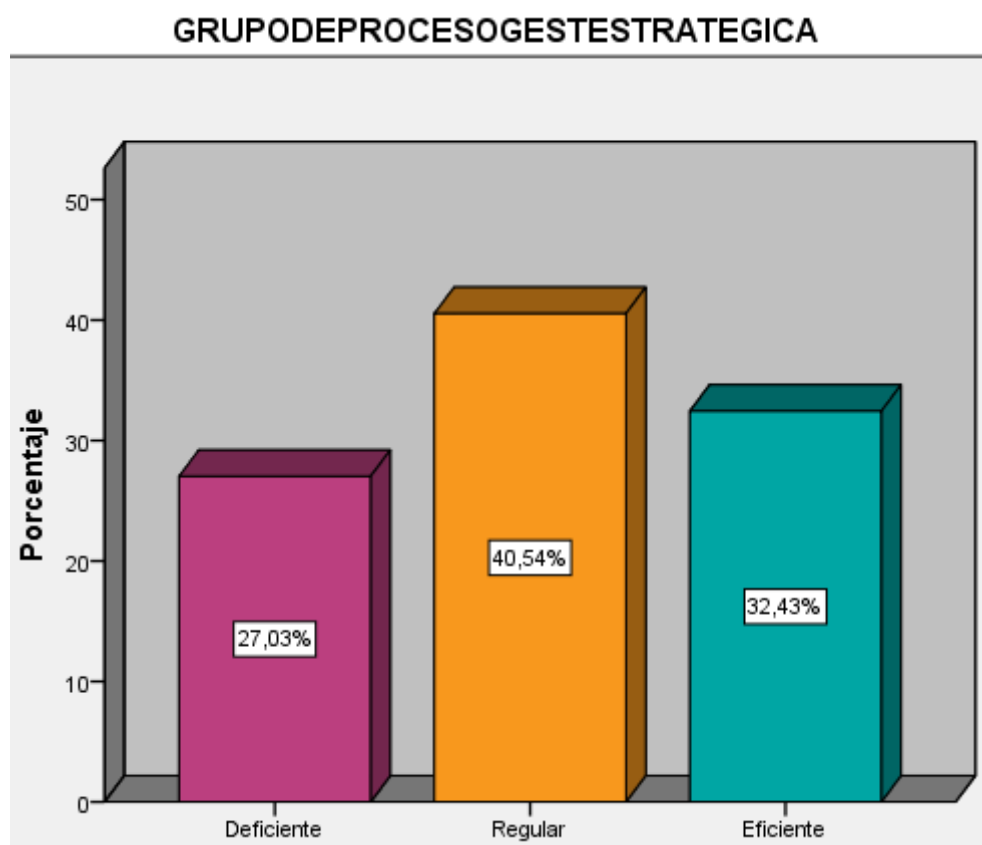


**Tabla 9**

*Distribución de Frecuencias de la Dimensión Proceso de Gestión Estratégica de la Variable Fiscalización Electoral.*

GRUPO DE PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Deficiente	10	27,0	27,0	27,0
	Regular	15	40,5	40,5	67,6
	Eficiente	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura3: representación gráfica de la dimensión Proceso de gestión estratégica*

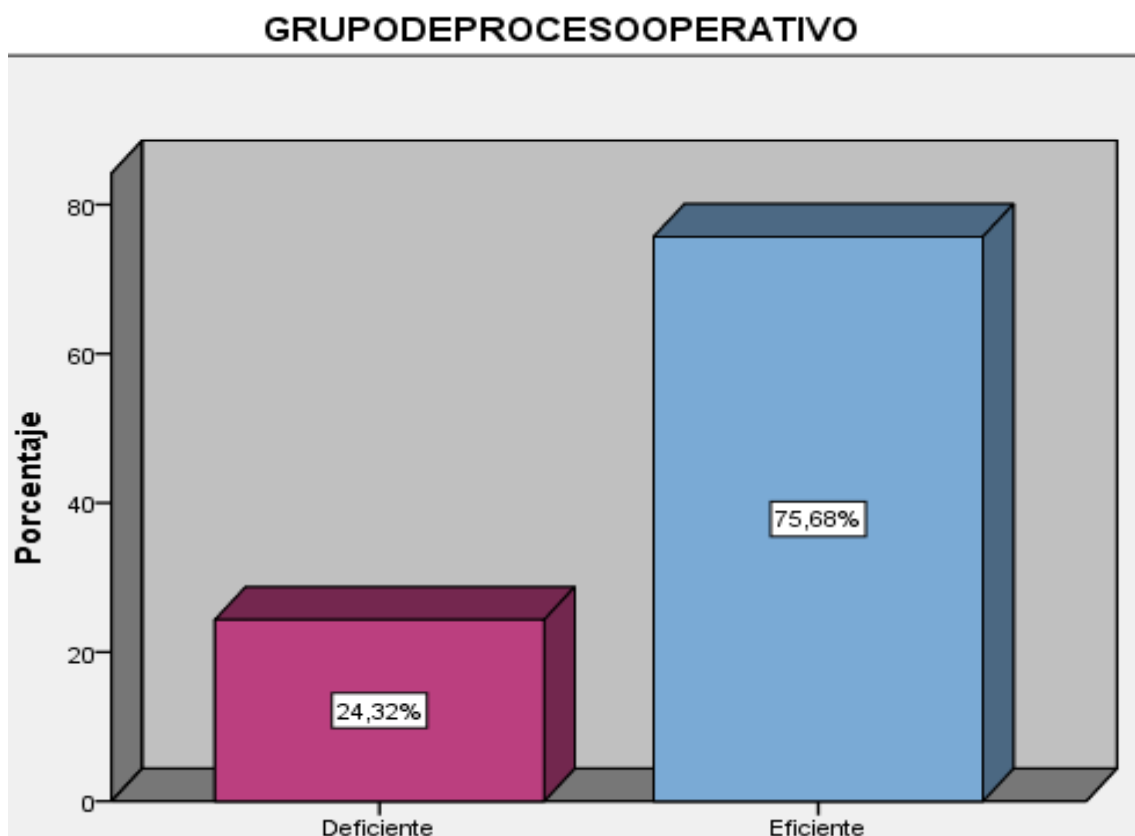
Los resultados de la tabla 9 y figura 3, reflejan que el 40,5% de los colaboradores encuestados consideraron como regular el proceso de gestión estratégica en la fiscalización electoral del JNE, seguido de un 32,4% que lo consideró como eficiente y un 27%, como deficiente.

**Tabla 10**

*Distribución de Frecuencias de la Dimensión Proceso Operativo de la Variable Fiscalización Electoral.*

GRUPO DE PROCESO OPERATIVO					
Válid o		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	9	24,3	24,3	24,3
	Eficiente	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura4:* representación gráfica de la dimensión Proceso operativo.

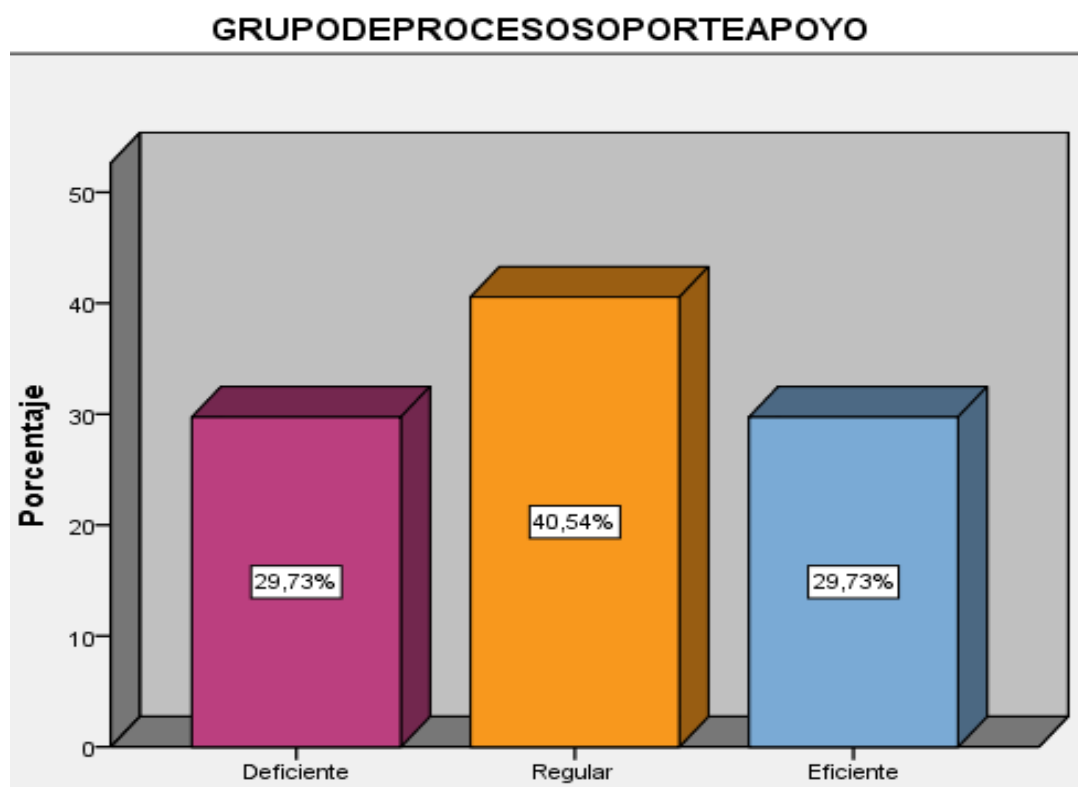
Por otro lado, en la tabla 10 y figura 4, se demuestra que, en un alto porcentaje, el 75,6% de colaboradores encuestados, mencionaron que el proceso operativo en la fiscalización electoral era eficiente, y el 24,3% lo consideró como deficiente.

**Tabla 11**

*Distribución de Frecuencias de la Dimensión Proceso de Soporte y Apoyo de la Variable Fiscalización Electoral.*

GRUPO DE PROCESO SOPORTE Y APOYO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	29,7	29,7	29,7
	Regular	15	40,5	40,5	70,3
	Eficiente	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura5: representación gráfica de la dimensión Proceso de soporte y apoyo*

Seguidamente, la tabla 11 y figura 5, se observa que casi la mitad de encuestados, el 40%, consideró que el proceso de soporte y ayuda en la fiscalización electoral era regular, y en porcentajes similares, el 29,7% lo consideraron como eficiente y deficiente.

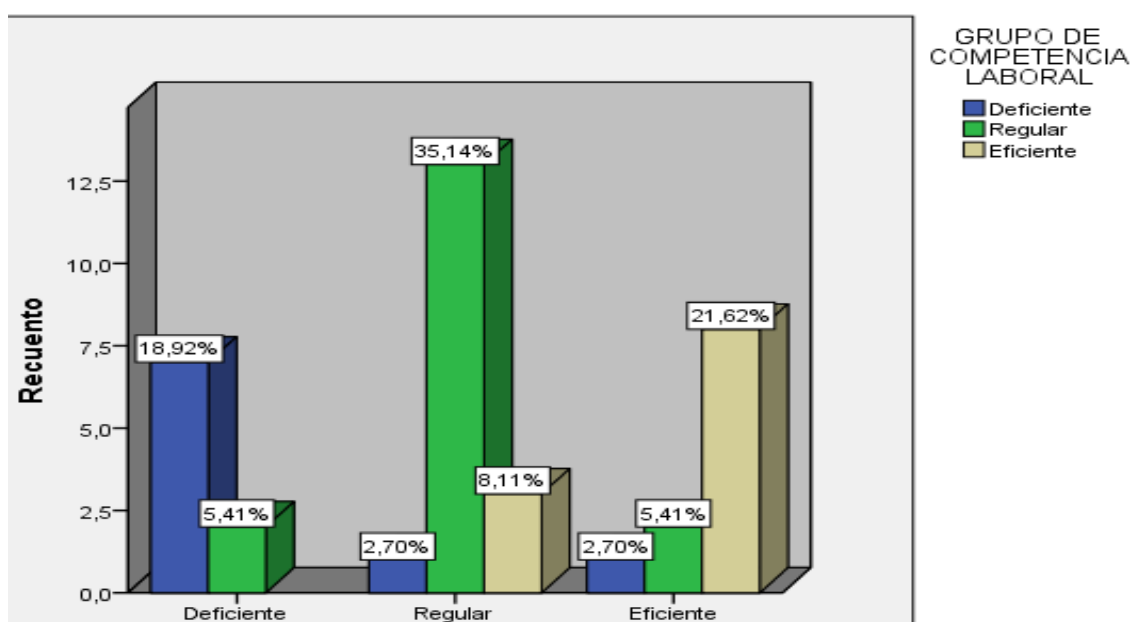
## 4.2 Tablas cruzadas

**Tabla 12**

*Tabla Cruzada entre la Variable Fiscalización Electoral y Competencia Laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima, 2018.*

GRUPO DE FISCALIZACION*GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL tabulación cruzada						
			GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
GRUPO DE FISCALIZACION	Deficiente	Recuento	7	2	0	9
		% del total	18,9%	5,4%	0,0%	24,3%
	Regular	Recuento	1	13	3	17
		% del total	2,7%	35,1%	8,1%	45,9%
	Eficiente	Recuento	1	2	8	11
		% del total	2,7%	5,4%	21,6%	29,7%
Total	Recuento	9	17	11	37	
	% del total	24,3%	45,9%	29,7%	100,0%	

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020



*Figura6:* representación gráfica de la tabla cruzada entre las variables Fiscalización electoral y Competencia laboral.

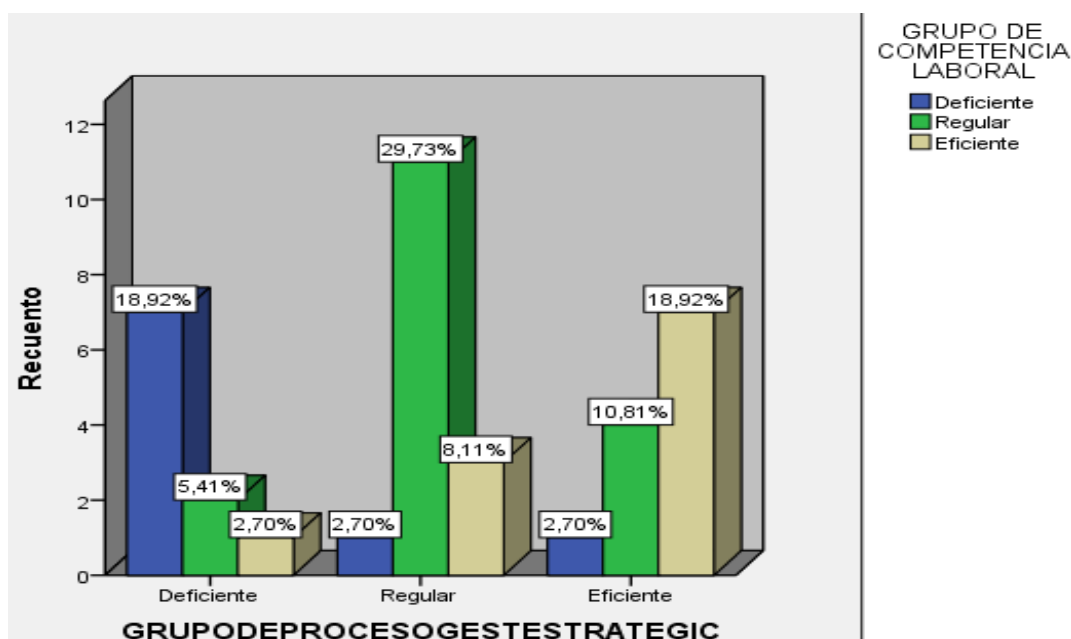
En la tabla 12 y figura 6, se puede observar que el 21,6% de los colaboradores (8 personas del total) consideraron como eficiente a la fiscalización electoral en relación a la competencia laboral, que también lo consideraron como eficiente. Sin embargo, no existe ni un trabajador que haya considerado a la competencia laboral como eficiente, ni a la fiscalización electoral como deficiente.

**Tabla 13**

*Tabla Cruzada entre la Dimensión Proceso de Gestión Estratégica y la Variable Competencia Laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima, 2018.*

GRUPO DE PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA * GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL tabulación cruzada						
			GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
GRUPO DE PROCESO	Deficiente	Recuento	7	2	1	10
GESTIÓN ESTRATÉGICA		% del total	18,9%	5,4%	2,7%	27,0%
	Regular	Recuento	1	11	3	15
		% del total	2,7%	29,7%	8,1%	40,5%
	Eficiente	Recuento	1	4	7	12
		% del total	2,7%	10,8%	18,9%	32,4%
Total		Recuento	9	17	11	37
		% del total	24,3%	45,9%	29,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020



*Figura 7:* representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso de gestión estratégica y Competencia laboral.

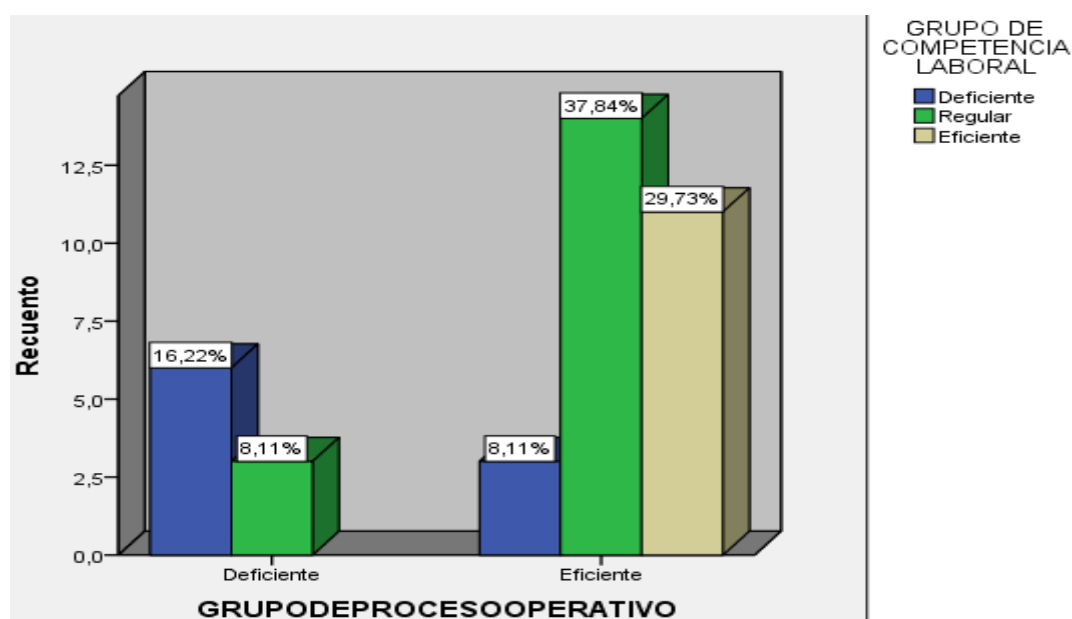
La tabla 13 y figura 7, indican que el 29,7% de encuestados (11 personas), consideraron al proceso de gestión estratégica como regular y dentro del mismo nivel, a la competencia laboral.

**Tabla 14**

*Tabla Cruzada entre la Dimensión Proceso Operativo y la Variable Competencia Laboral en el Jurado Nacional De Elecciones De Lima, 2018.*

GRUPO DE PROCESO OPERATIVO*GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL tabulación cruzada						
		GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL				Total
		Deficiente	Regular	Eficiente		
GRUPO DE PROCESO OPERATIVO	Deficiente	Recuento	6	3	0	9
		% del total	16,2%	8,1%	0,0%	24,3%
	Eficiente	Recuento	3	14	11	28
		% del total	8,1%	37,8%	29,7%	75,7%
Total		Recuento	9	17	11	37
		% del total	24.3%	45.9%	29.7%	100.0%

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura8:* representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso operativo y la variable Competencia laboral.

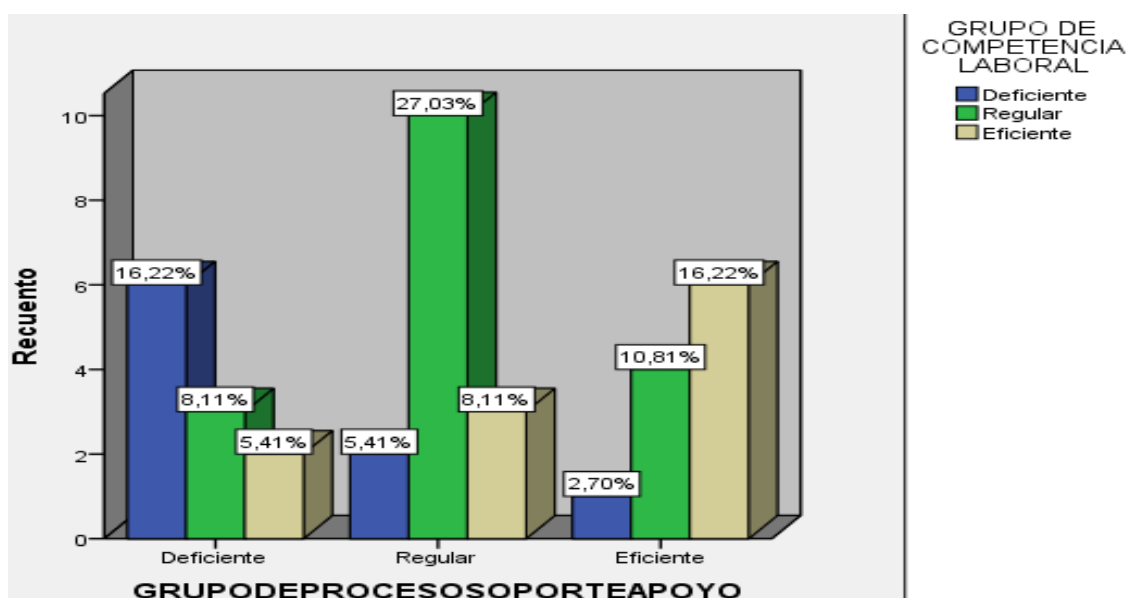
En la tabla 14 y figura 8, el 37% de los encuestados (14 personas del total) indicaron que el proceso operativo era eficiente, sin embargo, consideraron como regular a la competencia laboral. Por el contrario, ni uno de los colaboradores consideró al proceso operativo como deficiente y tampoco como eficiente a la competencia laboral.

**Tabla 15**

*Tabla Cruzada entre la Dimensión Proceso de Soporte y Ayuda y la Variable Competencia Laboral en el Jurado Nacional de Elecciones de Lima, 2018.*

GRUPO DE PROCESO SOPORTE APOYO*GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL tabulación cruzada						
			GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
GRUPO DE PROCESO	Deficiente	Recuento	6	3	2	11
SOPORTE - APOYO		% del total	16,2%	8,1%	5,4%	29,7%
	Regular	Recuento	2	10	3	15
		% del total	5,4%	27,0%	8,1%	40,5%
	Eficiente	Recuento	1	4	6	11
		% del total	2,7%	10,8%	16,2%	29,7%
Total		Recuento	9	17	11	37
		% del total	24,3%	45,9%	29,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.



*Figura 9: representación gráfica de la tabla cruzada entre la dimensión Proceso de soporte y ayuda y la variable Competencia laboral.*

Según se observa en la tabla 15 y figura 24, el 27% de los encuestados (10 colaboradores) consideró al proceso de soporte y ayuda como regular, y dentro de un mismo nivel, a la competencia laboral. Sin embargo, el 2,7% consideró al proceso de soporte y ayuda como regular y con el mismo porcentaje, consideraron a la competencia laboral como deficiente.

### 4.3 Análisis inferencial

#### Aplicación de la prueba de normalidad

Para el análisis de los datos obtenido, se usará la prueba *Shapiro Wilk* debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 individuos, siendo así la prueba más adecuada.

La prueba de bondad de ajuste *Shapiro Wilk* permitirá conocer si los datos pertenecen a una distribución normal o anormal. Para ello, se delimitará un nivel de significancia del 0,05, como sigue a continuación:

Nivel de significancia planteada:

- Si el nivel de significancia es  $P > 0,05$  entonces los datos provienen de una distribución normal; se usará la prueba paramétrica de Pearson.
- Si el nivel de significancia es  $P < 0,05$  entonces los datos provienen de una distribución anormal; se usará la prueba no paramétrica Rho Spearman.

Además, se plantean las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

**H<sub>a</sub>:** Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

De acuerdo a los resultados, se aceptará o se rechazará cualquier de las dos hipótesis planteadas.

**Tabla 16**

*Cuadro de la Prueba de Normalidad Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GRUPO DE FISCALIZACION ELECTORAL	,810	37	,000
GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL	,810	37	,000
GRUPO DE PROCESO GESTE ESTRATEGICA	,807	37	,000



GRUPO DE PROCESO OPERATIVO	,534	37	,000
GRUPO DE PROCESOS DE APOYO	,808	37	,000

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

Los datos obtenidos con la prueba de Shapiro Wilk, evidencian que los valores de significancia son menor a 0,05 ( $P < 0,05$ ); por tanto, se infiere en que los datos no corresponden a una distribución normal. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y además, se debe aplicar una prueba no paramétrica para el análisis de correlación de las variables, tal como es la prueba de correlación Rho de Spearman.

#### 4.4 Prueba de hipótesis

##### Prueba de **Hipótesis general**

Nivel de significancia considerado: 0,05, de acuerdo a esto:

- Hay relación: si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05.
- No hay relación: si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05.

Planteamiento de la hipótesis:

- $H_0$ : No Existe relación significativa entre la gestión por proceso en la fiscalización electoral descentralizada y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.
- $H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión por proceso en la fiscalización electoral descentralizada y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

**Tabla 17*****Prueba de Correlación entre las Variables Fiscalización Electoral y Competencia laboral***

Correlaciones				
			GRUPO DE FISCALIZACIÓN	GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	GRUPO DE FISCALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	GRUPO DE COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

La tabla 17 de resultados demostró que el nivel de correlación entre las variables Fiscalización electoral y Competencia laboral tiene un valor de ,696-, afirmando que existe una correlación positiva entre ambas variables. Además, el nivel de significancia es  $P = ,000$  ( $P < 0,005$ ), con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Prueba de Hipótesis específica 1**

Nivel de significancia considerado: 0,05, de acuerdo a esto:

- Hay relación: si el valor  $P$  es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05.
- No hay relación: si el valor  $P$  es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05.

Planteamiento de la hipótesis:

- $H_0$ : No existe relación significativa entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

- H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre proceso de gestión estratégica y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

**Tabla 18**

*Prueba de Correlación entre la Dimensión Proceso de Gestión Estratégico y la Variable Competencia Laboral*

Correlaciones				
			GRUPODEPRO CESOGESTEST RATEGICA	COMPETENCI ALABORAL1
Rho de Spearman	GRUPODEPROCESOGEST ESTRATEGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	COMPETENCIALABORAL1	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

La tabla 18 determina que existe una correlación positiva entre la dimensión proceso de gestión estratégica y la variable competencia laboral, con un valor de significancia de ,000 ( $P < 0,005$ ). Con esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de Hipótesis específica 2

Nivel de significancia considerado: 0,05, de acuerdo a esto:

- Hay relación: si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05.
- No hay relación: si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05.

Planteamiento de la hipótesis:

- H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el proceso operativo y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

- Ha: Existe relación significativa entre proceso operativo y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

**Tabla 19**

*Prueba de Correlación entre la Dimensión Proceso Operativo y la Variable Competencia Laboral*

Correlaciones				
			GRUPODEPR	COMPETENCI
			OCESOOPE	ALABORAL1
			ATIVO	
Rho de Spearman	GRUPODEPROCESOO PERATIVO	Coefficiente de	1,000	,558**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	37	37	
	COMPETENCIALABOR AL1	Coefficiente de	,558**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	37	37		

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

En la tabla 17 se evidencia que el nivel de correlación entre la dimensión proceso operativo y la variable competencia laboral tiene un valor de Rho de 0,558, con un nivel de significancia de ,000, siendo este  $P < 0,005$ . Con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de Hipótesis específica 3

Nivel de significancia considerado: 0,05, de acuerdo a esto:

- Hay relación: si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05.
- No hay relación: si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05.

Planteamiento de la hipótesis:

- Ho: No existe relación significativa entre el proceso de soporte y ayuda y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección

Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

- H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre proceso de soporte y ayuda y la competencia laboral según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.

**Tabla 20**

*Prueba de Correlación entre la Dimensión Proceso de Soporte y Ayuda y La Variable Competencia Laboral*

Correlaciones				
			GRUPODEPR	COMPETENCI
			OCESSOSOPO	LABORAL1
Rho de	GRUPODEPROCESOS	Coeficiente de	1,000	,501**
Spearman	OPORTEAPOYO	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	37	37
	COMPETENCIALABORA	Coeficiente de	,501**	1,000
	L1	correlación		
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).}

Nota: Elaboración propia mediante el programa estadístico SPSS, 2020.

Los resultados de la tabla 20 indican que el valor de correlación de rho entre la dimensión proceso de soporte y apoyo y la variable competencia laboral, es de ,501, y a su vez, el nivel de significancia obtenido fue de ,002 ( $P < 0,005$ ). Con estos datos, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

- Primero, según los resultados obtenidos por los autores Cerna y Martínez (2019) respecto a su estudio sobre la competencia laboral en personas que trabajaban en el sector público, encontraron que el 64% de los trabajadores de la Municipalidad de Chancay evidenciaron un nivel bajo de competencia laboral, mientras que un 36% demostró tener un nivel medio. Frente a este resultado no se muestra total conformidad, ya que esta investigación evidenció datos más equitativos entre los niveles de competencia laboral, donde el 45,9% de colaboradores encuestados consideró dentro de un nivel regular a la competencia laboral, seguida del 29,7% quienes lo consideraron como eficiente y por último, un 24% como deficiente. Esto indica que la competencia laboral percibida y desarrollada por los colaboradores, puede variar de institución en institución.
- Seguido, la investigación desarrollada por Abanto y Cabrera en el 2018, en relación a las competencias laborales y la satisfacción, demostró que entre las variables mencionadas, existía un valor correlacional de  $\rho=0,495$  y un nivel de significancia de ,026, concluyendo en que el vínculo que unía a ambas variables era positiva de tipo moderada. Los resultados de la tesis de Abanto y Cabrera, se asemejan a los resultados de esta investigación, ya que si bien la primera variable es sobre gestión de procesos en la fiscalización laboral, también se ve inmerso el tema de satisfacción en cuanto a procesos, lineamientos y tareas ejecutadas, además, se aplicaron las mismas pruebas estadísticas para datos no paramétricos y muestras pequeñas. La similitud de resultados se evidencia en que esta tesis también pudo demostrar la existencia de una relación positiva moderada entre la variable fiscalización electoral y competencia laboral, con un valor de  $\rho = 0,696$  y un nivel de significancia de ,000.

- Respecto al estudio realizado por Hernández en el año 2017 acerca de la competencia laboral en trabajadores del sector estatal, el autor pudo evidenciar que los trabajadores de la empresa INGEMMET tenían un alto nivel de competencia laboral (el 82% de los encuestados), desarrollada en dimensiones de tipo tecnológicos, intelectuales, empresariales y personales. Con este resultado no existe similitud, debido a que esta investigación demostró que la percepción que tienen los trabajadores del sector público que laboran en el JNE, sobre la competencia laboral, se manifestaba en un nivel regular con un 45,9%, mientras que solo un 29% lo consideraba como eficiente, esto fue desarrollado en dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta, responsabilidad, empatía, tangibilidad, comunicación, satisfacción y accesibilidad.
  
- Prosiguiendo, se encuentra que la tesis de nivel correlacional realizada por Pérez y Quispe (2018), quienes demostraron que las variables competencia laboral y administración del talento humano presentaban una correlación positiva alta, con un indicador del 71%, por lo que concluyeron en que los trabajadores de la Municipalidad de Huancavelica evidenciaban un nivel de competencia laboral alto, siempre y cuando existiese una mejor administración del talento humano. Con estos resultados no se muestra total conformidad, puesto que el nivel de competencia laboral hallado en esta tesis fue de tipo regular (la percepción del 45,9% de los trabajadores encuestados del JNE) y además, la relación entre las variables estudiadas, gestión por procesos en la fiscalización electoral y la competencia laboral, tenían una correlación positiva pero moderada ( $\rho=0,696$ ).
  
- Conforme a los datos obtenidos por Solsol (2017) en su investigación de alcance correlacional, estudiando las variables competencia laboral y gestión del talento humano en el contexto de un centro de

salud estatal, demostró que había una relación baja entre ambas variables, esto como resultado de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman que arrojó como dato  $\rho=0,138$  y un valor de P de ,468; En adición, el 53% de los encuestados manifestaron que las competencias laborales eran consideradas en un nivel adecuado, por tanto, regular. Frente a estos hallazgos, se encuentra similitud en el valor de correlación de las variables, ya que este estudio evidenció que había un nivel positivo moderado entre la variable gestión por proceso en la fiscalización electoral y competencia laboral, si bien el nivel de relación hallado no es bajo, tampoco llega a rangos altos; y por otro lado, el 45.9% de colaboradores encuestados, también mencionaron que la competencia laboral se situaba en un nivel regular.

- Los resultados de Mallar (2010) sobre su tesis en cuanto a la gestión eficiente por procesos en una organización, demostró que esto se presentaba como una herramienta adecuada y necesaria para aumentar el rendimiento en el logro de objetivos por parte de los colaboradores, permitiendo así optimizar los servicios y productos ofrecidos al cliente interno y externo, concluyendo en que la gestión por procesos era un medio para aumentar y mejorar la respuesta laboral y a su vez, minimizar el uso innecesario de esfuerzos y recursos. Respecto a estos resultados y conclusiones, se muestra semejanza, ya que los datos obtenidos respecto a la gestión por proceso tanto estratégica como operativa y de soporte, reflejaron porcentajes de 32,4%, 75,6% y 29,7%, respectivamente, todo dentro de un nivel eficiente.
- Continuando, Bravo y Sabando (2014) quienes, en su investigación sobre procesos en la gestión técnica, evidenciaron que no se contaba con herramientas que orientasen a la realización de tareas dentro de la organización, tal como la falta de un manual de procedimientos y poca capacitación en la realización de actividades,



concluyendo en que no todos los servidores públicos contaban con el conocimiento operativo debido a las falencias de la gestión por procesos. De acuerdo a este resultado, se muestra gran diferencia con los hallados en esta investigación, ya que el 75,6% de los trabajadores encuestados del JNE indicaron que la gestión operativa era eficiente, por lo que sí contaban con información acerca de los procedimientos en cuanto a la fiscalización electoral, rápida atención de denuncias y quejas y comunicación oportuna respecto a la recepción y gestión de documentos e informes. Esto demostró que los colaboradores, en su mayoría, sí tenían conocimiento sobre el proceso operativo del JNE.

- Por último, Baño (2015) con su tesis sobre la gestión por procesos para una institución pública, en la cual se planteó implementar un nuevo modelo de gestión por procesos, identificando fortalezas y amenazas para mejorar administrativamente, demostró que gran parte de los trabajadores no tenían mayores conocimientos acerca de la gestión de la institución pública, de igual manera, identificó falencias como ausencia de estrategias, falta de planificación en el desarrollo de actividades. Concluyendo así en que, el conocer sobre los procesos de gestión que se llevaban a cabo en la organización, aseguraban un mejor desenvolvimiento del personal y también, el cumplimiento de objetivos corporativos. Con estos resultados se muestra diferencia, ya que, en esta tesis, el proceso operativo del personal del JNE se posicionó en un nivel eficiente (indicador basado en la percepción del 75.6% de los encuestados) y también, la mayoría de los colaboradores sí conocían sobre los procesos estratégicos y operativos enlazados a cada tarea y función. Sin embargo, al no ser totalmente perfecto, se podría aplicar lo sugerido por Baño, siendo en este caso, el mejoramiento de la gestión por procesos que se desarrolla en el JNE.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero, dado que los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, han arrojado el valor de  $\rho=0,696$  con un nivel de P de  $\text{sig}=,000$ . Se concluye en que sí existe una relación significativa de tipo positiva moderada entre la variable fiscalización electoral y competencia laboral, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto además evidencia que existe un comportamiento adecuado de las variables, por lo que, a mayor fiscalización electoral, mayor será la competencia laboral en los colaboradores del Jurado Nacional de Elecciones.
- Segundo, mediante la prueba de Rho de Spearman, se demostró que entre la dimensión proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, había valores de  $\rho=0,628$  y una significancia de  $P=,000$ , con lo que se concluye en que sí hay una relación positiva moderada con alto valor de significancia entre las variables mencionadas, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Tercero, se pudo demostrar que el valor de correlación y significancia para la asociación entre la dimensión proceso operativo y la variable competencia laboral, era de  $\rho=,558$  y  $P=,000$ , respectivamente. Concluyendo en que existe un nivel alto de significancia y una correlación positiva moderada entre ambas variables, con lo que se responde al objetivo específico 3 y también, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Cuarto, de acuerdo al objetivo específico 3 donde se pretendía conocer si existía correlación entre la dimensión proceso de soporte y apoyo y la variable competencia laboral, los resultados de la prueba de Rho de Spearman arrojaron datos de  $\rho=,501$  y  $P=,002$ , con lo que se concluye en que sí existe correlación positiva de tipo moderada.

## VII. RECOMENDACIONES

- Dado en que se concluyó que las variables fiscalización electoral y competencia laboral presentaban un nivel de asociación moderado con un nivel alto de significancia, se recomienda mejorar factores como, la transferencia de información oportuna y eficiente en los procesos estratégicos, proceso operativo y en los procesos de soporte y ayuda, ya que, en esos tres aspectos, la mayoría de los encuestados lo consideró dentro de un nivel deficiente, 27%, 24% y 29,7%, respectivamente.
- La dimensión proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, demostraron tener una correlación positiva moderada, por lo que se sugiere hacer seguimiento a las tareas realizadas por los colaboradores con base a que eso sea usado como herramienta de seguimiento del desempeño personal, además se sugiere mejorar la cadena de comunicación institucional entre las líneas jerárquicas para que todos los colaboradores conozcan sobre la misión, visión, valores, metas y uso de los distintos sistemas aplicados a la realización de tareas asignadas.
- Debido a que se conoció que existía una correlación positiva moderada entre la dimensión proceso operativo y competencia laboral, se recomienda mantener y mejorar los medios de fortalecimiento productivo de los trabajadores, mediante capacitaciones técnicas acerca del uso de sistemas electorales, además de charlas de integración para recibir retroalimentación por parte del propio personal y usarlo como herramienta de mejora, aumentando así la capacidad de respuestas, seguridad y comunicación con los colaboradores.
- Por último, respecto a la asociación positiva moderada entre la dimensión proceso de soporte y apoyo y la competencia laboral, se sugiere no aumentar ni crear líneas burocráticas de distanciamiento entre los colaboradores de la línea operativa, administrativa y

gerencial, ya que esto no estimula la empatía ni el trabajo en equipo, por tanto, tampoco ayuda al logro de los objetivos. Por el contrario, se recomienda, minimizar las brechas mediante el diálogo, la retroalimentación, la comunicación vertical y horizontal, la capacitación en la atención al ciudadano y entre pares, además de brindarles el apoyo logístico necesario para el cumplimiento de los deberes asignados. Con esto se podría mejorar en los campos de procesos de soporte y ayuda y en la competencia laboral, influenciando en un comportamiento de mayor satisfacción y accesibilidad.

## REFERENCIAS

- Abanto, L., y Cabrera, L. (2018). Competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú año 2018. (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13899/Abanto%20Campos%20Liliana%20In%C3%A9s%20-%20Cabrera%20Contreras%20Liliana%20Magali\\_parcial\\_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13899/Abanto%20Campos%20Liliana%20In%C3%A9s%20-%20Cabrera%20Contreras%20Liliana%20Magali_parcial_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bogotá (2003). Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)
- Cerna, Y., y Martinez, A. (2019). Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2019. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%C3%8DNEZ%20CH%20VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, L. (2012). Sistema Nacional de competencias. *Conocer México*. Recuperado de <https://www.oitcinterfor.org/experiencia/sistema-nacional-competencias-conocer-m%C3%A9xico>
- Díaz, R., y Arancibia, V. (2002). El enfoque de las competencias laborales: historia, definiciones y generación de un modelo de competencias para las organizaciones y las personas. Recuperado de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/433>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XX1*, 10(5), p. 83-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601006>
- Hernández, S. (2017). Las competencias laborales de los servidores públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET (Tesis de maestría).

Recuperado

de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9006/Hern%C3%A1ndez\\_VSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9006/Hern%C3%A1ndez_VSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, C., Fernández, P., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación..* ( 6ta, ed.) DF, México: Mc Graw Hill.

Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. *Organización Internacional del trabajo*. Recuperado

de

<https://www.oitcinterfor.org/publicaci%C3%B3n/competencia-laboral-manual-conceptos-m%C3%A9todos-aplicaciones-sector-salud>

Mucci, O. (agosto, 2001). Las competencias laborales. *Faces* 7(11), p. 47-66.

Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/76/>

Pérez, J., y Quispe, R. (2018). Gestión de competencias laborales y la administración del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huancavelica-2017. (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2402/TESIS-2018-ADMINISTRACI%C3%93N-PEREZ%20CONDOR%20Y%20QUISPE%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solsol, M. (2017). Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto-2016. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/225599481.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 Operacionalización de las Variables

Título: “Fiscalización Electoral y Competencia Laboral en Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018”

Autora: Haydee Córdova Vargas.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
¿Qué relación existe entre la fiscalización electoral y la competencia laboral según, los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2018?	Determinar la relación que existe entre la fiscalización electoral y la competencia laboral según, los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2018.	Existe relación significativa entre la fiscalización electoral y calidad de servicio la competencia laboral según, los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2018.	Fiscalización electoral	Proceso de gestión estratégica	Grado de conocimiento de la misión y visión del JNE.	1,2,3,4,5,6, y 7	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Pocas veces (1) Nunca
					Nivel de metas y objetivos institucionales alcanzados.		
					Grado de conocimiento de la política de calidad y gestión por proceso del JNE		
				Proceso operativo	Grado de conocimiento y aplicación sobre procedimientos: Propaganda electoral Publicidad estatal Neutralidad Garantías electorales Declaraciones	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 y 21	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica					
¿Qué relación existe entre proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones,	Determinar la relación entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones	Existe relación significativa entre el proceso de gestión estratégica y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado					

<p>Lima 2018?          Qué relación existe entre el proceso operativo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el proceso de soporte o apoyo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018?</p>	<p>Lima 2018. Determinar la relación entre el proceso operativo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de soporte o apoyo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.</p>	<p>Nacional de Elecciones Lima 2018. Existe relación significativa entre el proceso operativo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso de soporte y apoyo y la competencia laboral, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018.</p>	<p>juradas de vida          Organización del proceso electoral</p> <hr/> <p>Grado de conocimiento y funcionalidad del Sistema de Información de Procesos Electorales.</p> <hr/> <p>Nivel de atención de denuncias</p> <hr/> <p>Nivel de gestión de documentos</p> <hr/> <p>Nivel de resultados obtenidos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.</p>	<p>Proceso de soporte y apoyo</p>	<p>Nivel de apoyo de los miembros de la DNFPE y Jurados Electorales Especiales.</p> <hr/> <p>Grado de coordinación con personal de la ONPE- ODPE.</p>	<p>22,23,24,25,26,27,28,29,30 y 31</p>



		Grado de coordinación con autoridades e instituciones.	
		Nivel de receptividad de la ciudadanía	
Competencia laboral	Confiabilidad	Grado de confiabilidad	1,2,3,4 y 5
	Seguridad	Nivel de seguridad	6,7,8 y 9
	Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad de respuesta	10,11,12 y 13
	Empatía	Grado de empatía	14,15,16 y 17
	Tangibilidad	Grado de tangibilidad	18,19,20 y 21
	Accesibilidad	Nivel de accesibilidad	22,23,24 y 25
	Comunicación	Nivel de comunicación	26,27 y 28
		(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Pocas veces (1) Nunca	

---

Satisfacción	Grado de satisfacción	29,30,31,3 2 y 33
--------------	--------------------------	----------------------

---

## Anexo 2 Instrumento de investigación

### Encuesta

**¡Su opinión es importante!** El propósito de esta encuesta es conocer la opinión de los colaboradores de la DNFPE respecto a la fiscalización electoral descentralizada y la competencia laboral durante el año 2018. Por ello, se recomienda la mayor sinceridad en las respuestas.

La encuesta es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplica o no en la institución, marcando con un aspa (x) en la alternativa que usted crea conveniente.

Alternativa	Escala
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	Ítems	5	4	3	2	1
	<b>FISCALIZACIÓN ELECTORAL</b>					
1	Tiene conocimiento de la misión y visión del JNE.					
2	Es importante la planificación de actividades en base a la misión, visión, objetivos y metas institucionales.					
3	Se Tiene un pleno conocimiento de las metas y objetivos de la DNFPE del JNE.					
4	Durante la labor se contribuyó alcanzar las metas y objetivos institucionales.					
5	En la institución se evaluó los resultados de la gestión de los colaboradores.					
6	Se tiene pleno conocimiento de la Calidad y gestión por procesos aplicadas en el JNE.					
7	Es positiva la aplicación del proceso del sistema de gestión de la calidad.					
8	Se tiene pleno conocimiento de los procedimientos respecto a propaganda electoral, publicidad estatal, neutralidad, garantías electorales, declaraciones juradas de vida y organización del proceso electoral.					
9	Existe una aplicación de los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE son adecuadas para atender las incidencias presentadas.					

10	Existe mejora en los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE.					
11	Se tiene conocimiento pleno de la funcionalidad del Sistema de Información de Procesos Electorales ( SIPE).					
12	Existe un buen aplicativo Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE) presenta deficiencias, que implica pérdida de tiempo.					
13	Existe mejora del aplicativo del Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE).					
14	Las denuncias reportadas o presentadas sobre alguno de los procedimientos de fiscalización descentralizados, se decepcionaron de forma inmediata.					
15	las denuncias presentadas fueron gestionadas dentro del plazo y de forma inmediata.					
16	Existe una gestión de todos los informes y documentos sobre los procedimientos de fiscalización en forma oportuna.					
17	Siempre se presentan dificultades en la gestión documentaria.					
18	los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de fiscalización fueron eficaces, eficientes y efectivos.					
19	los resultados obtenidos en la atención de denuncias fueron eficaces, eficientes y efectivos.					
20	los resultados obtenidos de la funcionalidad del aplicativo SIPE fueron eficaces, eficientes y efectivos.					
21	los resultados obtenidos de la gestión documentaria fueron eficaces, eficientes y efectivos.					
22	Se recibió apoyo de los colaboradores de la DNFPE.					
23	Se recibió apoyo de los miembros del JNE.					
24	Se contó con el apoyo de recursos y logística suficientes para la ejecución de sus actividades.					
25	Se requirió mayor apoyo de parte de la DNFPE y JNE para el cumplimiento de su labor.					
26	Se realizó coordinaciones con el personal de la ONPE y ODPE para el cumplimiento de sus funciones.					
27	Siempre el personal de la ONPE y ODPE brindan facilidades para el cumplimiento de su labor.					
28	Durante su labor Ud. realizó coordinaciones con las autoridades e instituciones para el cumplimiento de sus funciones.					
29	Las autoridades e instituciones brindan siempre apoyo para el cumplimiento de sus funciones.					
30	Durante su labor, la ciudadanía en general siempre se muestra receptiva.					
31	Existe desconfianza y desconocimiento de la labor de los colaboradores del JEE.					

N°	Ítems  Competencia laboral	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Considera Ud. que cumplió con su labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento.					
2	Durante su labor registró toda la información en el SIPE en forma correcta, completa y oportuna.					
3	Considera Ud. que aplicó la normativa electoral pertinente según cada procedimiento, respetando los derechos de los actores electorales.					
4	Considera Ud. que atendió casos fuera del plazo establecido en el procedimiento.					
5	Considera Ud. cuando se presentó un problema resolvió de forma inmediata.					
6	Considera Ud. que demostró seguridad al asumir sus funciones como fiscalizador.					
7	Considera Ud. que recibió soporte y monitoreo de la JEE que le ayudaron a resolver las situaciones presentadas.					
8	Considera Ud. que proporcionó información oportuna y de calidad a los ciudadanos y demás actores electorales.					
9	Considera Ud. que los ciudadanos y actores electorales esperaban que se les resolvieran sus quejas y denuncias de forma inmediata.					
10	Considera Ud. que demostró disponibilidad para atender e informar en cualquier momento a los ciudadanos y demás actores electorales.					
11	Considera Ud. que contó con el perfil, habilidades gerenciales y capacitaciones para ejercer el cargo de fiscalizador.					
12	Las solicitudes de requerimientos, reportes, información e informes presentadas por la DNFPE y JEE fueron atendidos en forma oportuna.					
13	Considera Ud. que su labor fue eficaz, eficiente.					
14	Considera Ud. que comprendió y atendió las necesidades de los ciudadanos y demás actores electorales.					
15	Considera Ud. que comprendió y atendió las necesidades de su entorno laboral.					
16	Ud. siente que fue respetuoso, amable y cortés en su trato con sus compañeros de trabajo.					
17	Para el cumplimiento de sus funciones Ud. contó con acceso a teléfono, internet, materiales y equipamiento.					
18	Considera Ud. que se presentó con una buena imagen o de aspecto ordenado y pulcro cuando realizó su labor de oficina y campo.					

19	La infraestructura de los JEE son buenas, las instalaciones son ordenas, limpias y con buena tecnología.					
20	Cuándo realizó su labor, Ud. se presentó debidamente identificado con la indumentaria institucional					
21	Las áreas de fiscalización designadas dentro de los JEE son adecuadas y hacen uso de la tecnología.					
22	Considera Ud. que se respetan los derechos de los actores electorales y ciudadanía en general.					
23	En su labor de campo Ud. se desplazó en forma oportuna a los lugares más recónditos del lugar designado.					
24	Ud. siente que fue respetuoso, amable y cortés en su trato con la ciudadanía y demás actores electorales.					
25	La atención en información y denuncias de la ciudadanía y demás actores electores se puede realizar en campo y local del JEE.					
26	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales considera Ud. que utilizó un lenguaje claro y sencillo.					
27	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales Ud. considera que brindó información específica, completa y veraz.					
28	Considera Ud. que mantuvo una comunicación fluida, en forma horizontal con los colaboradores del JEE y DNFPE.					
29	Considera Ud. que la DNFPE se encuentra satisfecha por el servicio que brindó como fiscalizador.					
30	Considera Ud. que la ciudadanía demostró satisfacción por el servicio que brindó como fiscalizador.					
31	Considera Ud. que se encuentra satisfecho por el servicio que brindó a la DNFPE.					
32	Considera Ud. que no se atendieron todos los pedidos, reclamos y quejas de los ciudadanos, lo cual se representaron en desconfianza y conflictos electorales.					
33	Considera Ud. que el JNE tiene mucho por hacer para lograr la satisfacción y posicionamiento de la institución frente a la ciudadanía.					

### Anexo 3 Certificado de Validación del Instrumento

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA FISCALIZACIÓN ELECTORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso de gestión estratégico</b>							
1	Tiene conocimiento de la misión y visión del JNE.	✓		✓		✓		
2	Es importante la planificación de actividades en base a la misión, visión, objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
3	Se Tiene un pleno conocimiento de las metas y objetivos de la DNFPE del JNE.	✓		✓		✓		
4	Durante la labor se contribuyó alcanzar las metas y objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	En la institución se evaluó los resultados de la gestión de los colaboradores.	✓		✓		✓		
6	Se tiene pleno conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y gestión por procesos aplicadas en el JEE.	✓		✓		✓		
7	Es positiva la aplicación del proceso del sistema de gestión de la calidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Proceso operativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se tiene pleno conocimiento de los procedimientos respecto a propaganda electoral, publicidad estatal, neutralidad, garantías electorales, declaraciones juradas de vida y organización del proceso electoral.	✓		✓		✓		
9	Existe una aplicación de los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE son adecuadas para atender las incidencias presentadas.	✓		✓		✓		
10	Existe mejora en los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE.	✓		✓		✓		
11	Se tiene conocimiento pleno de la funcionalidad del Sistema de Información de Procesos Electorales ( SIPE).	✓		✓		✓		
12	Existe un buen aplicativo Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE) presenta deficiencias, que implica pérdida de tiempo.	✓		✓		✓		
13	Existe mejora del aplicativo del Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE).	✓		✓		✓		
14	Las denuncias reportadas o presentadas sobre alguno de los procedimientos de fiscalización descentralizados, se decepcionaron de forma inmediata.	✓		✓		✓		
15	las denuncias presentadas fueron gestionadas dentro del plazo y de forma inmediata.	✓		✓		✓		
16	Existe una gestión de todos los informes y documentos sobre los procedimientos de fiscalización en forma oportuna.	✓		✓		✓		
17	Siempre se presentan dificultades en la gestión documentaria.	✓		✓		✓		

18	los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de fiscalización fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
19	los resultados obtenidos en la atención de denuncias fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
20	los resultados obtenidos de la funcionalidad del aplicativo SIPE fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
21	los resultados obtenidos de la gestión documentaria fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Proceso de soporte o apoyo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Se recibió apoyo de los colaboradores de la DNFPE.	✓		✓		✓		
23	Se recibió apoyo de los miembros del JEE.	✓		✓		✓		
24	Se contó con el apoyo de recursos y logística suficientes para la ejecución de sus actividades.	✓		✓		✓		
25	Se requirió mayor apoyo de parte de la DNFPE y JEE para el cumplimiento de su labor.	✓		✓		✓		
26	Se realizó coordinaciones con el personal de la ONPE y ODPE para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
27	Siempre el personal de la ONPE y ODPE brindan facilidades para el cumplimiento de su labor.	✓		✓		✓		
28	Durante su labor Ud. realizó coordinaciones con las autoridades e instituciones para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
29	Las autoridades e instituciones brindan siempre apoyo para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Durante su labor, la ciudadanía en general siempre se muestra receptiva.	✓		✓		✓		
31	Existe desconfianza y desconocimiento de la labor de los colaboradores del JEE.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Jorge Villanueva Porras DNI: 09449588

**Grado y Especialidad del validador:** Metodólogo

02 de julio del 2020

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto informante



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Se cumplió con la labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento.	✓		✓		✓		
2	Se registró toda la información en el SIPE en forma correcta, completa y oportuna.	✓		✓		✓		
3	Se aplicó la normativa electoral pertinente según cada procedimiento, respetando los derechos de los actores electorales.	✓		✓		✓		
4	se atendió casos fuera del plazo establecido en el procedimiento.	✓		✓		✓		
5	se presentó un problema y se resolvió de forma inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	se demostró seguridad al asumir sus funciones como fiscalizador.	✓		✓		✓		
7	Se recibe soporte y monitoreo de la JEE que le ayudaron a resolver las situaciones presentadas.	✓		✓		✓		
8	se proporcionó información oportuna y de calidad a los ciudadanos y demás actores electorales.	✓		✓		✓		
9	los ciudadanos y actores electorales esperaban que se les resolvieran sus quejas y denuncias de forma inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	se contó con el perfil, habilidades gerenciales y capacitaciones para ejercer el cargo de fiscalizador.	✓		✓		✓		
11	Las solicitudes de requerimientos, reportes, información e informes presentadas por la DNFPE y JEE fueron atendidos en forma oportuna.	✓		✓		✓		
12	la labor fue eficaz, eficiente.	✓		✓		✓		
13	se comprendió y atendió las necesidades de los ciudadanos y demás actores electorales.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	se comprendió y atendió las necesidades de su entorno laboral.	✓		✓		✓		
15	fue respetuoso, amable y cortés en su trato con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
16	fue respetuoso, amable y cortés en su trato con la ciudadanía y demás actores electorales.	✓		✓		✓		

17	se presentó con una buena imagen o de aspecto ordenado y pulcro cuando realizó su labor de oficina y campo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	La infraestructura de los JEE son buenas, las instalaciones son ordenas y limpias.	✓		✓		✓		
19	Cuándo se realizó la labor, se presentó debidamente identificado con la indumentaria institucional.	✓		✓		✓		
20	Las áreas de fiscalización designadas dentro de los JEE son adecuadas.	✓		✓		✓		
21	se respetan los derechos de los actores electorales y ciudadanía en general.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 6: Accesibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	En la labor de campo se desplazó en forma oportuna a los lugares más recónditos del lugar designado.	✓		✓		✓		
23	Para el cumplimiento de sus funciones se. contó con acceso a teléfono, internet, materiales y equipamiento.	✓		✓		✓		
24	La atención en información y denuncias de la ciudadanía y demás actores electores se puede realizar en campo y local del JEE.	✓		✓		✓		
25	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales considera se. que utilizó un lenguaje claro y sencillo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 7: Comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales se. considera que brindó información específica, completa y veraz.	✓		✓		✓		
27	se mantuvo una comunicación fluida, en forma horizontal con los colaboradores del JEE y DNFPE.	✓		✓		✓		
28	la DNFPE se encuentra satisfecha por el servicio que brindó como fiscalizador.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 8: Satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	la ciudadanía demostró satisfacción por el servicio que brindó como fiscalizador.	✓		✓		✓		
30	se encuentra satisfecho por el servicio que brindó a la DNFPE.	✓		✓		✓		
31	Cumplió con el requerimiento de la ciudadanía, sobre reclamos y quejas de, lo cual se representaron desconfianza y conflictos electorales.	✓		✓		✓		
32	El JNE tiene mucho por hacer para lograr la satisfacción y posicionamiento de la institución frente a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
33	se contó con el perfil, habilidades gerenciales y capacitaciones para ejercer el cargo de fiscalizador.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Jorge Villanueva Porras **DNI:** 09449588

**Grado y Especialidad del validador:** Metodólogo

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**02 de julio del 2020**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

Firma del Experto informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA FISCALIZACIÓN ELECTORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso de gestión estratégico</b>							
1	Tiene conocimiento de la misión y visión del JNE.	✓		✓		✓		
2	Es importante la planificación de actividades en base a la misión, visión, objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
3	Se Tiene un pleno conocimiento de las metas y objetivos de la DNFPE del JNE.	✓		✓		✓		
4	Durante la labor se contribuyó alcanzar las metas y objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	En la institución se evaluó los resultados de la gestión de los colaboradores.	✓		✓		✓		
6	Se tiene pleno conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y gestión por procesos aplicadas en el JEE.	✓		✓		✓		
7	Es positiva la aplicación del proceso del sistema de gestión de la calidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Proceso operativo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Se tiene pleno conocimiento de los procedimientos respecto a propaganda electoral, publicidad estatal, neutralidad, garantías electorales, declaraciones juradas de vida y organización del proceso electoral.	✓		✓		✓		
9	Existe una aplicación de los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE son adecuadas para atender las incidencias presentadas.	✓		✓		✓		
10	Existe mejora en los procedimientos de fiscalización establecidos por el JNE.	✓		✓		✓		
11	Se tiene conocimiento pleno de la funcionalidad del Sistema de Información de Procesos Electorales ( SIPE).	✓		✓		✓		
12	Existe un buen aplicativo Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE) presenta deficiencias, que implica pérdida de tiempo.	✓		✓		✓		
13	Existe mejora del aplicativo del Sistema de Información de Procesos Electorales (SIPE).	✓		✓		✓		
14	Las denuncias reportadas o presentadas sobre alguno de los procedimientos de fiscalización descentralizados, se decepcionaron de forma inmediata.	✓		✓		✓		
15	las denuncias presentadas fueron gestionadas dentro del plazo y de forma inmediata.	✓		✓		✓		
16	Existe una gestión de todos los informes y documentos sobre los procedimientos de fiscalización en forma oportuna.	✓		✓		✓		
17	Siempre se presentan dificultades en la gestión documentaria.	✓		✓		✓		
18	los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de fiscalización fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		

19	los resultados obtenidos en la atención de denuncias fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
20	los resultados obtenidos de la funcionalidad del aplicativo SIPE fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
21	los resultados obtenidos de la gestión documentaria fueron eficaces, eficientes y efectivos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Proceso de soporte o apoyo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Se recibió apoyo de los colaboradores de la DNFPE.	✓		✓		✓		
23	Se recibió apoyo de los miembros del JEE.	✓		✓		✓		
24	Se contó con el apoyo de recursos y logística suficientes para la ejecución de sus actividades.	✓		✓		✓		
25	Se requirió mayor apoyo de parte de la DNFPE y JEE para el cumplimiento de su labor.	✓		✓		✓		
26	Se realizó coordinaciones con el personal de la ONPE y ODPE para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
27	Siempre el personal de la ONPE y ODPE brindan facilidades para el cumplimiento de su labor.	✓		✓		✓		
28	Durante su labor Ud. realizó coordinaciones con las autoridades e instituciones para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
29	Las autoridades e instituciones brindan siempre apoyo para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Durante su labor, la ciudadanía en general siempre se muestra receptiva.	✓		✓		✓		
31	Existe desconfianza y desconocimiento de la labor de los colaboradores del JEE.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** CÁRDENAS CANALES, DANIEL ARMANDO ..... **DNI:** 07279232

**Grado y Especialidad del validador:** MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGADORA

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

02 de julio del 2020



Firma del Experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
COMPETENCIA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Se cumplió con la labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento.	✓		✓		✓		
2	Se registró toda la información en el SIPE en forma correcta, completa y oportuna.	✓		✓		✓		
3	Se aplicó la normativa electoral pertinente según cada procedimiento, respetando los derechos de los actores electorales.	✓		✓		✓		
4	se atendió casos fuera del plazo establecido en el procedimiento.	✓		✓		✓		
5	se presentó un problema y se resolvió de forma inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	se demostró seguridad al asumir sus funciones como fiscalizador.	✓		✓		✓		
7	Se recibe soporte y monitoreo de la JEE que le ayudaron a resolver las situaciones presentadas.	✓		✓		✓		
8	se proporcionó información oportuna y de calidad a los ciudadanos y demás actores electorales.	✓		✓		✓		
9	los ciudadanos y actores electorales esperaban que se les resolvieran sus quejas y denuncias de forma inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	se contó con el perfil, habilidades gerenciales y capacitaciones para ejercer el cargo de fiscalizador.	✓		✓		✓		
11	Las solicitudes de requerimientos, reportes, información e informes presentadas por la DNFPE y JEE fueron atendidos en forma oportuna.	✓		✓		✓		
12	la labor fue eficaz, eficiente.	✓		✓		✓		
13	se comprendió y atendió las necesidades de los ciudadanos y demás actores electorales.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	se comprendió y atendió las necesidades de su entorno laboral.	✓		✓		✓		
15	fue respetuoso, amable y cortés en su trato con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

16	fue respetuoso, amable y cortés en su trato con la ciudadanía y demás actores electorales.	✓		✓		✓		
17	se presentó con una buena imagen o de aspecto ordenado y pulcro cuando realizó su labor de oficina y campo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	La infraestructura de los JEE son buenas, las instalaciones son ordenas y limpias.	✓		✓		✓		
19	Cuándo se realizó la labor, se presentó debidamente identificado con la indumentaria institucional.	✓		✓		✓		
20	Las áreas de fiscalización designadas dentro de los JEE son adecuadas.	✓		✓		✓		
21	se respetan los derechos de los actores electorales y ciudadanía en general.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 6: Accesibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	En la labor de campo se desplazó en forma oportuna a los lugares más recónditos del lugar designado.	✓		✓		✓		
23	Para el cumplimiento de sus funciones se. contó con acceso a teléfono, internet, materiales y equipamiento.	✓		✓		✓		
24	La atención en información y denuncias de la ciudadanía y demás actores electores se puede realizar en campo y local del JEE.	✓		✓		✓		
25	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales considera se. que utilizó un lenguaje claro y sencillo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 7: Comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Al comunicarse con los ciudadanos y actores electorales se. considera que brindó información específica, completa y veraz.	✓		✓		✓		
27	se mantuvo una comunicación fluida, en forma horizontal con los colaboradores del JEE y DNFPE.	✓		✓		✓		
28	la DNFPE se encuentra satisfecha por el servicio que brindó como fiscalizador.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 8: Satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	la ciudadanía demostró satisfacción por el servicio que brindó como fiscalizador.	✓		✓		✓		
30	se encuentra satisfecho por el servicio que brindó a la DNFPE.	✓		✓		✓		
31	Cumplió con el requerimiento de la ciudadanía, sobre reclamos y quejas de, lo cual se representaron desconfianza y conflictos electorales.	✓		✓		✓		
32	El JNE tiene mucho por hacer para lograr la satisfacción y posicionamiento de la institución frente a la ciudadanía.	✓		✓		✓		

33	se contó con el perfil, habilidades gerenciales y capacitaciones para ejercer el cargo de fiscalizador.	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: CÁRDENAS CANALES, DANIEL ARMANDO DNI: 07279232

Grado y Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGADORA

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de julio del 2020



Firma del Experto informante



## Anexo 4

### Base de Datos Variable: Fiscalización electoral

Item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11
5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5

5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5

item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
4	5	4	3	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	2	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	2	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	2	5	5	5
4	5	5	5	5	2	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	2	2	2	5	2	2	2
5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	3	4	4	4

4	3	3	4	3	4	3	3	3
5	4	5	5	5	3	5	5	5
5	4	5	5	5	3	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	5	5	5	2	5	5	5
3	4	4	5	4	2	4	4	4
3	4	5	5	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	2	2	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	5	5	4	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	3	4	5	4

item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2

5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3
4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	1
5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	2	2	5	5	2	5	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4
4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
5	5	3	5	3	5	2	5	4	2	4
5	5	3	5	3	5	2	5	4	2	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3
4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4
5	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4
4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4
4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1
4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	2
5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5
4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
3	4	2	4	3	4	2	5	4	3	5
4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	2
4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4

5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**Base de Datos**  
**Variable: Competencia laboral**

item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11
5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4
5	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	1	5	4	4	5	5	2
5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4
4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4

5	5	5	2	2	2	4	3	5	5	5
5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5
5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	4	5	3	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3
5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5
4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4
5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5

item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	5	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	3	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	5	5	5	5	5	3
5	4	3	5	5	4	3	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5

item21	item22	item23	item24		item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33
5	5	5	5		5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5



5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4		4	4	4	4	5	4	4	2	5
5	5	5	5		5	4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	2	5		5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	3		4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	2		5	5	2	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4		4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	3	2	3		3	4	4	4	3	3	3	5	4
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	5		5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	3	3	5		5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4		4	4	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4		5	5	5	5	4	4	2	3	4
5	4	4	5		5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	3		3	3	3	3	3	3	3	4	3

<b>4</b>	4	4	4		5	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>5</b>	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	2	5
<b>5</b>	5	5	5		5	5	5	3	5	5	5	3	5
<b>5</b>	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>4</b>	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>5</b>	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>4</b>	4	4	4		4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>4</b>	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>4</b>	4	4	4		4	4	4	5	4	5	5	4	4
<b>4</b>	5	2	5		4	4	3	4	3	4	4	3	4
<b>5</b>	5	5	5		5	5	5	5	5	5	4	2	5
<b>4</b>	4	4	4		4	4	4	4	4	5	4	4	4
<b>3</b>	4	5	5		5	4	3	5	5	5	4	2	5

*Confiabilidad del instrumento gestión por proceso según alfa de cronbach*

---

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,882	31

---

*Confiabilidad del instrumento competencia laboral según alfa de cronbach*

---

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,915	33

---

## Anexo 5 Prueba piloto

ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14
5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
5	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	1	5	4	4	5	5	2	5	4	4
5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	2	5	4	4	2	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33
4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	2	5
4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	3	3	3	5	4

Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11
5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4

Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	5	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5

Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3
4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	1
5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	2	2	5	5	2	5	2	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	14	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	44

## Anexo 6 Carta de Presentación



### *Escuela de Posgrado*

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 27 de mayo del 2020

Carta P.161 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. Yessica Elisa Clavijo Chipoco.  
Directora Nacional de Fiscalización y Procesos  
Electoral(e). Jurado Nacional de Elecciones.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **CORDOVA VARGAS HAYDEE ALEJANDRINA**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CORDOVA VARGAS HAYDEE ALEJANDRINA**, identificado(a) con DNI N.º 40985237 y código de matrícula N.º 7000893831; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**FISCALIZACIÓN ELECTORAL Y COMPETENCIA LABORAL EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES, LIMA 2018.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

The block contains a circular official stamp of the University of César Vallejo, Faculty of Education, and a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name and title of the signatory are printed in black text.

**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



Año de la Universalización de la  
Salud"



Lima, 15 de julio del 2020

OFICIO N° 203 -2020-DNFPE/JNE

Señor Doctor:

RAUL DELGADO ARENAS

Jefe de la Unidad de Posgrado Filial Lima – Campus Lima Este,  
Universidad Cesar Vallejo  
Av. Del Parque 640 – Urb.  
Canto Rey San Juan de  
Lurigancho.-

Asunto: Carta de Presentación de la estudiante CORDOVA VARGAS  
HAYDEE ALEJANDRINA.

Es grato dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente y en relación al asunto citado en el presente documento, hacer de su conocimiento que por medias preventivas de índole sanitaria, la atención de visitas e ingreso a las instalaciones de las Sedes del Jurado Nacional de Elecciones, se encuentran restringidas.

En relación a poder atender el pedido formulado de la estudiante CORDOVA VARGAS HAYDEE ALEJANDRINA, en el marco de la investigación a desarrollar, la atención sería de manera virtual, por lo cual se brinda el siguiente correo para las coordinaciones del caso [mfvelasquez@jne.gob.pe](mailto:mfvelasquez@jne.gob.pe) (Abog. María Velásquez Cerna).

Sin otro particular por el momento, me

despido. Atentamente;



Firmado digitalmente por:  
CLAVIJO CHIPOCO Yessica  
Bisa FAU 20131378549 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 15/07/2020 13:37:06-0500

## Anexo 7 Declaratoria de autenticidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo, Córdova Vargas Haydee Alejandrina, egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

“Fiscalización Electoral y Competencia Laboral en el Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2018”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo, la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 01 de agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autor Córdova Vargas Haydee Alejandrina	
DNI: 40985237	Firma 
ORCID: (ORCID: 0000-0002-1424-0350)	

